



**Plec de Prescripcions Tècniques per la contractació del**  
**Servei de Neteja i Recollida de Residus dels espais titularitat de l'Hospital Clínic**  
**de Barcelona (HCB) a la seu Plató**

**Exp. 2025-48**

**ÍNDIX**

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.-INTRODUCCIÓ .....</b>                                                 | <b>5</b>  |
| <b>2.- OBJECTE .....</b>                                                    | <b>5</b>  |
| <b>3.-ABAST DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE.....</b>                     | <b>6</b>  |
| 3.1.- Espais exclosos de l'abast d'aquest contracte .....                   | 8         |
| 3.2.- Tipus de zones de neteja .....                                        | 9         |
| 3.3.- Dimensionament de les diferents zones de neteja .....                 | 9         |
| 3.4.- Visita a les instal·lacions .....                                     | 9         |
| 3.5.- Pla de Servei .....                                                   | 10        |
| 3.6.- Sistema registre Peticions Serveis .....                              | 12        |
| <b>4.- PROTOCOLS DE NETEJA .....</b>                                        | <b>12</b> |
| 4.1.- Introducció .....                                                     | 12        |
| 4.2.- Normes generals amb relació als protocols .....                       | 13        |
| 4.3.- Modificacions de protocols .....                                      | 17        |
| <b>5.-CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI.....</b>                        | <b>17</b> |
| 5.1.- Servei de Neteja i Recollida de Residus a l'HCB Seu Plató .....       | 17        |
| 5.2.- Servei de Neteja de les cambres mortuòries .....                      | 17        |
| 5.3.- Servei de Neteja de prestacions complementàries .....                 | 18        |
| 5.3.1.-Servei de Gestió de Residus de l'HCB Seu Plató .....                 | 18        |
| 5.3.2.- Netejes exteriors de l'HCB Seu Plató .....                          | 21        |
| 5.4.- Servei de Neteja i Recollida de Residus del Magatzem.....             | 22        |
| 5.5.- Servei de Neteja i Recollida de Residus de l'Àrea del Medicament..... | 22        |
| <b>6.-HORARIS I COBERTURA EN DIES FESTIUS .....</b>                         | <b>22</b> |
| <b>7.-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI .....</b>                               | <b>23</b> |
| <b>8.- SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ.....</b>                                   | <b>26</b> |
| 8.1 -Interlocució entre el contractista i l'HCB Seu Plató .....             | 26        |
| 8.2.-Atribucions de l'HCB Seu Plató.....                                    | 26        |
| 8.3.- Treballs fora de contracte .....                                      | 27        |
| 8.4.- Ordres de neteja no estandarditzades.....                             | 27        |
| <b>9.-DOCUMENTACIÓ REQUERIDA A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA .....</b>            | <b>27</b> |
| 9.1.-Penalitzacions.....                                                    | 28        |
| <b>10.-OBLIGACIONS DE L'HCB.....</b>                                        | <b>28</b> |

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>11.-CONTROL DE LA QUALITAT .....</b>                                                                      | <b>29</b> |
| 11.1.-Àmbit, sistemàtica i operativa de seguiment de la qualitat .....                                       | 30        |
| 11.1.1.- La inspecció visual de l'estat de neteja .....                                                      | 30        |
| 11.1.2.- Controls microbiològics.....                                                                        | 30        |
| 11.2.-Sistema de Control de la Qualitat .....                                                                | 31        |
| 11.2.1 Principis generals.....                                                                               | 31        |
| 11.2.2.- Informe de seguiment i valoració mensual.....                                                       | 31        |
| 11.3.- Valoració d'altres aspectes de la qualitat .....                                                      | 32        |
| <b>12.-SUBROGACIÓ DEL PLANTER.....</b>                                                                       | <b>32</b> |
| <b>13.-OBLIGACIONS EN RELACIÓ AL PERSONAL .....</b>                                                          | <b>33</b> |
| 13.1.-Obligacions Generals.....                                                                              | 33        |
| 13.2.- Gestió de Recursos Humans.....                                                                        | 33        |
| 13.2.1.- Assignació de recursos a diferents zones de l'HCB Seu Plató i/o a diferents tasques de neteja ..... | 33        |
| 13.2.2.- Formació i incentivació del planter.....                                                            | 34        |
| 13.2.3.- Progressiva adequació i canvis del planter .....                                                    | 34        |
| 13.2.4.-Gestió de situacions singulars.....                                                                  | 35        |
| <b>14.- INVERSIONS EN MAQUINÀRIA I TECNOLOGIA .....</b>                                                      | <b>35</b> |
| <b>15.- COSTOS.....</b>                                                                                      | <b>36</b> |
| <b>16.- CONTINGUT DE LES OFERTES TÈCNIQUES .....</b>                                                         | <b>37</b> |

## RELACIÓ D'ANNEXES

Annex 1: Edificis objectes del procediment de licitació.

Annex 2: Protocols recollida de residus.

Annex 3: Control horari.

Annex 4: Normes de la supervisió de Neteja i registres.

Annex 5: Requisits dels Registres de Neteja a Fons.

Annex 6: Segregació de residus per tipologia.

Annex 7: Documentació a presentar d'obligat compliment.

Annex 8: Temps aproximat de servei.

Annex 9: Registre d'activitat diària a demanda.

Annex 10: Dotació d' utilitatge, equipament, maquinaria i utensilis.

Annex 11: Previsió d'obres amb afectació de serveis de Seu Plató.

Annex 12: Sistema de Control de la Qualitat de Neteja .

Annex 13: Pla de Qualitat.

Annex 14: Protocols de Neteja i Desinfecció del Servei de Neteja.

Annex 15: Programa de Neteges a fons.

Annex 16: Llistat de personal subrogable i situació.

Annex 17: Relació Nominal treballadors/es tres últims mesos.

Annex 18: Acords vigents al marge del conveni provincial de Neteja.

Annex 19: Dades d'activitat assistencial.

Annex 20: Plànols.

Annex 21: Procediment de coordinació empresarial.

Annex 22: Exemple d'Especificacions de premsadora de cartró.

## 1.-INTRODUCCIÓ

L' Hospital Clínic de Barcelona és un consorci en el qual participen el Servei Català de la Salut i la Universitat de Barcelona amb domicili al carrer de Villarroel, número 170, 08036 Barcelona. L'objecte de l'Hospital Clínic de Barcelona és la realització d'activitats sanitàries i sociosanitàries al servei dels ciutadans, així com docents, de recerca, d'investigació i innovació sanitària i, en concret, donar compliment de forma prioritària a l'activitat que se li encarregui en el marc del sistema de salut de cobertura pública per part del Servei Català de la Salut, a l'empara del que estableix la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya.

A la memòria de 2024 s'inclouen les dades d'activitat de l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB), on es destaca una plantilla total de 7.631 professionals (sense comptar els suplents). L'hospital disposava de 705 llits registrats el 2024, mentre que el 2025 aquesta xifra ha augmentat fins als 879 llits. A més, compta amb 31 incubadores, 32 bressols per a nadons i ha registrat un total anual 2024 de 51.797 altes hospitalàries.

A continuació, detallem les dades d'activitat acumulades, concretament, de la seu Plató de l'HCB:

- |                                 |     |                           |
|---------------------------------|-----|---------------------------|
| • Nombre de treballadors/es:    | 304 | (sense incloure suplents) |
| • Nombre de llits convencionals | 92  |                           |
| • Nombre de llits d'UCI         | 4   |                           |
| • Nombre de Boxes               | 15  |                           |

Aquestes són dades de 2024. L'Annex 19 del present expedient de licitació recull les dades d'activitat assistencial de la Seu Plató, que s'adjunten a efectes indicatius.

## 2.- OBJECTE

Aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant PPT) té per objecte definir les condicions que hauran de regir el contracte de Servei de Neteja i Recollida de Residus dels Espais Titularitat de l'Hospital Clínic de Barcelona Seu Plató (en endavant HCB seu Plató).

Servei de neteja a l'HCB seu Plató es desglossa en els següent subserveis:

- Servei de neteja general i neteja vertical. Servei de neteja verticals de vidres, persianes i marcs finestres de l'edifici principal de la Seu Plató, edifici principal, carrer plató 21.
- Servei de neteja de reforç d'aïllaments
- Servei neteja cambres mortuòries.

A títol informatiu, cal esmentar que quan es fa referència al SERVEI DE NETEJA, també s'inclou la RECOLLIDA DE RESIDUS, encara que en alguns paràgrafs aquesta última no s'esmenti explícitament.

L'empresa adjudicatària oferirà en totes les tasques, la flexibilitat necessària per adaptar-se al funcionament de l'HCB Seu Plató com a conseqüència del desenvolupament del servei diari de les mateixes.

### 3.-ABAST DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària realitzarà la prestació del Servei de Neteja i Recollida de Residus, objecte de la present licitació, garantint els serveis de dilluns a diumenge (inclosos festius), en horaris acordats en funcions de les hores d'activitat de l'HCB Seu Plató durant tots els dies de l'any. Aquests inclouen les següents actuacions:

- Inclou tots els edificis detallats a l'**Annex 1 (uns 196.201,58m2)** i superfícies indicades a l'**Annex 20** del PPT, així com les seves plantes edificades i terrats practicables, galeries de servei, espais lliures vinculats, així com tots els elements mobles continguts i, en general, tots els espais, coberts o a l'aire lliure, ocupats o sense ocupar, tots els paraments i/o elements de tancament i tot el contingut mobles existents en el moment de l'adjudicació del concurs o els que resultin d'ampliacions i/o modificacions que puguin realitzar-se dels elements esmentats. Davant del dubte, es consultarà i prioritzarà el detall especificat als plànols.
- A l'iniciar-se qualsevol activitat objecte de la present licitació, els espais han d'estar en perfecte estat de neteja.
- Com a mínim, una vegada a l'any i de forma rotativa es realitzarà la neteja exterior de vidres de l'edifici principal Seu Plató, ubicat al carrer plató 21, objecte de licitació.
- Recollida i transport dels residus generats des del punt d'origen fins al magatzem final d'acord amb el detallat a l'**Annex 2** i l'**apartat 5.4.1** d'aquest PPT.

Sempre i quan ho sol·liciti l'hospital, l'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar a emprar un sistema de registre monitoritzat i digital que permeti la traçabilitat de la recollida i circuits seguits fins a l'allotjament definitiu, on l'empresa especialitzada o gestora subcontractada per l'HCB retiraran els residus.

- L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar una premsadora existent per tal de reduir el volum de residus que es generin i així, permetin la seva compactació.  
A títol informatiu, el model de premsadora que s'hauria d'emprar per reduir el volum de cartró seria un equivalent al que es fa constar a l'**Annex 22** del present PPT.
- Dotació de contenidors generals de residus adequats per a la correcta segregació, carros de residus i de neteja i sistemes de transport intern. A l'**Annex 10**, vegeu el llistat orientatiu.
- Dotació de 6 aparells dispensadors de fundes de paraigües, gestió i reposició de bosses en els diferents accessos principals de l'HCB Seu Plató. S'haurà d'aportar la Fitxa Tècnica del dispensador a l'Oferta.

| Número d'aparells dispensadors | Ubicació                                                      |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1                              | Recepció principal /Urgències (carrer Plató 21, planta baixa) |
| 2                              | CCEE (carrer Copèrnic 61-63,                                  |

|   |                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------|
|   | planta baixa)                                                         |
| 1 | CCEE (sortida pel carrer Marc Aureli 13, Edifici principal soterrani) |
| 1 | CCEE (carrer Marc Aureli 18-20, planta baixa)                         |
| 1 | CDB (carrer Copèrnic 62, edifici principal planta primera)            |

- Servei de neteja de les cambres mortuòries, veure **Annex 14**.
- Neteja i desinfecció setmanal dels prestatges i cistelles de l'esterilització ubicat a la planta 4 de l'edifici principal de Plató.
- Servei de Recollida de Roba Bruta

| Tipus de Servei                                           | Periodicitat                                                                        | Punt d'Ubicació |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Recollida de llençols bruts de l'HD SEM a l'HCB Seu Plató | De dilluns a diumenge, al final de cada torn (matí 9-10:00h i tarda 18-19 h aprox.) | SEM, Planta 2   |
| Recollida d'uniformitat bruta de la unitat de retorn (1)  | Canvi de gàbia de dilluns a divendres a les 07:30 h                                 | Planta 1        |

- **Robot de desinfecció mitjançant llum ultraviolada : requisits tècnics i de seguretat**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un robot de desinfecció mitjançant llum ultraviolada, degudament validat i amb el seu corresponent protocol operatiu de funcionament, que acrediti la seva eficàcia i seguretat.

Aquest dispositiu haurà de ser apte per a la realització d'actuacions puntuals de desinfecció terminal en zones amb contaminació confirmada (com en situacions de brots infecciosos o durant treballs d'obra), així com en espais d'alt risc que requereixin un elevat nivell d'asèpsia, com quiròfans, unitats de cures intensives (UCI) i altres àrees crítiques del centre hospitalari.

L'empresa licitadora haurà d'acreditar documentalment la disponibilitat operativa del robot UV-C per a la seva utilització segons les necessitats assistencials del centre, garantint un temps de resposta adequat i la disponibilitat del dispositiu en condicions òptimes. Així mateix, haurà d'indicar el personal responsable del maneig de l'equip, que haurà d'estar degudament format, acreditat i entrenat per garantir un ús segur i eficaç del dispositiu.

**Requisits específics de seguretat i prevenció de riscos laborals:**

L'equip haurà de complir amb totes les normatives aplicables en matèria de seguretat i estar dotat de les mesures següents:

- Sistemes de seguretat actius que assegurin l'aturada immediata de l'equip en cas de:
  - Detecció de presència de persones a l'interior de la sala durant el funcionament del dispositiu.
  - Obertura de portes de la sala mentre el robot està en funcionament.
- Manual d'instruccions de l'equip, proporcionat pel fabricant i accessible per a tots els usuaris autoritzats.
- Declaració de conformitat CE, en compliment de la normativa europea de seguretat dels productes.
- Protocol escrit de maneig de l'equip, que haurà d'incloure:
  - Informació detallada sobre les mesures de seguretat relacionades amb els riscos específics derivats de l'ús del dispositiu.
  - Instruccions per a la verificació dels sistemes de seguretat, segons indicacions del fabricant, incloent-hi:
    - Freqüència recomanada de les comprovacions.
    - Perfil professional autoritzat per dur-les a terme (usuari qualificat o servei tècnic autoritzat).
- L'ús del robot UV quedarà restringit exclusivament a professionals autoritzats que hagin:
  - Rebut formació específica acreditada pel fabricant.
  - Signat rebut de recepció del protocol de maneig, incloent-hi les mesures de seguretat i procediments establerts en els punts anteriors.

Si, a causa de la dinàmica assistencial o del desenvolupament del programa d'obres i/o intervencions menors, es produeixen modificacions que impliquin un increment en la intensitat del Servei de Neteja i Recollida de Residus i/o un augment dels espais a netejar, aquests canvis seran pactats amb l'HCB.

Aquestes modificacions s'imputaran d'acord amb els preus unitaris previstos a l'apartat 1.L del PCAP.

En el cas que la unitat d'hospitalització tingui un percentatge igual o superior al 25% de pacients en aïllaments s'haurà de portar a terme el reforç de la neteja i desinfecció de les zones comunes de la unitat de forma diària. En el cas que per necessitats de servei requereixi modificar el percentatge de pacients en aïllaments, l'adjudicatari s'haurà d'adaptar.

### **3.1.- Espais exclosos de l'abast d'aquest contracte**

- Els elements de comandament de les instal·lacions tècniques, interior de quadres elèctrics, interior d'armaris de comunicacions i interior d'equips elèctrics, electrònics o electromèdics però no les seves envoltants o carcasses.
- Les àrees no descrites a l'**Annex 1** i **Annex 20** - Superfícies objectes del procediment de licitació.
- Zona de menjadors, cafeteria i cuina de l'edifici principal de la seu Plató, en previsió de la nova adjudicació de l'expedient públic del Servei d'Alimentació de l'HCB a la seu Plató, amb una data orientativa prevista per al juny de 2025.

### 3.2.- Tipus de zones de neteja

Es distingiran tres tipus diferents de zona, segons els riscos que poden suposar amb relació als pacients determinats nivells de contaminació, sent aquestes zones les següents:

- Zones Crítiques o alt Risc.
- Zones Sub-crítiques o Mig Risc.
- Zones No crítiques o Baix Risc.

La qualitat de neteja que s'exigirà en cada zona serà aquella que es defineix en els protocols que es detallen en l'**Annex 14** d'aquest PPT.

### 3.3.- Dimensionament de les diferents zones de neteja

Per tal que el licitador pugui realitzar una millor oferta, l'HCB Seu Plató detalla en l'**Annex 20** d'aquest PPT els edificis objecte d'aquesta contractació, indicant si es tracta de zones crítiques, sub-crítiques i no crítiques i els m<sup>2</sup> que ocupen.

En aquest **Annex 20** es detalla la següent informació:

- Un plànol general de situació dels diferents edificis de l'HCB i EEVV, objecte de la prestació de neteja.
- Plànols en format A3 o A4 amb l'escala corresponent, per a cada una de les plantes dels edificis esmentats en el punt anterior, on queden remarcats els tres tipus de zona (crítica, sub-crítica i no crítica).

S'habilitarà un accés al Web contractació pública del gencat.cat, enllaç:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&pagingPage=0&idCap=692108](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&pagingPage=0&idCap=692108) que permetrà que els licitadors puguin disposar dels plànols dels espais objecte del servei corresponent a l'**Annex 20**. Els licitadors prèviament s'hauran de registrar com a empresa interessada.

Els amidaments i la classificació de zones reflectits a l'**Annex 20** són aproximats atès que aquests amidaments es van tancar a març 2025 i per tant són orientatius de l'estat de l'HCB seu Plató. Així doncs, el seu objecte és donar suport a la proposta de l'oferta de licitació de les diferents licitadores. En cap cas, les licitadores es poden basar en aquests amidaments per fer qualsevol reclamació. Les licitadores han de fer la seva oferta basant-se en el seu coneixement i experiència amb el suport de la documentació, i en el seu cas la visita opcional que es pugui haver realitzat.

Quan les modificacions d'aquestes superfícies que es puguin donar al llarg de la vigència del contracte impliquin una modificació dels Servei de Neteja, en el sentit d'incrementar-lo o reduir-lo, aquestes s'articularan com una modificació contractual, d'acord amb el que estableix l'apartat 1.L del PCAP.

### 3.4.- Visita a les instal·lacions

Les licitadores podran visitar les instal·lacions de les diferents ubicacions on es realitzarà el servei. El dia, l'hora i el lloc de la visita a les instal·lacions es publicarà a la plataforma electrònica de contractació de l'HCB. És obligatori que les empreses sol·licitin l'assistència a la visita de les instal·lacions com a mínim 5 dies laborables anteriors al dia de la visita, enviant un correu a les adreces [eirimia@clinic.cat](mailto:eirimia@clinic.cat) indicant el nom de l'empresa, la persona de contacte, el correu electrònic i el telèfon.

### 3.5.- Pla de Servei

Els espais assistencials i altres zones situades fora de l'edifici central de l'HCB seu Plató (c/ Plató, 21) disposen d'un temps de neteja orientatiu i aproximat, que es considera com a referència i que es detalla a l'**Annex 8**. Aquest annex inclou tant les tasques de neteja ordinària o regular com la neteja a fons, la qual representa entre un 12% i un 15% del total d'hores indicades.

Cal tenir en compte, però, que l'objecte de la licitació també inclou altres serveis no contemplats específicament en aquest annex, com ara el servei de recollida de residus i les tasques de coordinació i supervisió realitzades pel personal responsable.

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta amb les hores anuals previstes per als diferents espais. Aquest detall haurà de seguir el format indicat a continuació, que consta de quatre quadres —un per cadascun dels edificis inclosos en el lot: carrer Plató, 21; carrer Copèrnic, 61-63; carrer Marc Aureli, 18-20; i carrer Tavern, 57-63. La proposta haurà de basar-se en els temps orientatius i aproximats que es detallen a l'**Annex 8 del PPT**.

És important remarcar que aquesta proposta d'hores (quatre quadres un per cadascun dels edificis) ha d'incloure únicament les tasques de neteja ordinària o regular. I tant la neteja a fons com els serveis de recollida de residus i les tasques de coordinació i supervisió s'hauran de presentar de manera separada en el quadre específic corresponent que es troba a continuació (pàgina 11).

| AGREGAT DE SERVEI                                                                | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA DE DILLUNS A DIVENDRES | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA DISSABTE | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA DE DIUMENGE. | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA FESTIUS | TOTAL HORES |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| ACTIVITAT SANITÀRIA, HOSPITALITZACIÓ, PROVES / TERÀPIES, CONSULTES, LABORATORIS. |                                                      |                                        |                                            |                                       |             |
| ÀREES ADMINISTRATIVES, DESPATXOS, HABITACIONS METGES DE GUÀRDIA...               |                                                      |                                        |                                            |                                       |             |

|                               |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| ESPAIS DE CIRCULACIÓ GENERALS |  |  |  |  |  |
| TOTAL                         |  |  |  |  |  |

Aquesta aproximació del temps destinat a cadascú dels espais i/o serveis proposat per cada licitador es valorarà d'acord a la justificació i/o explicació dels motius de les millores plantejades del Pla de Servei.

Així mateix, també l'empresa licitadora haurà de detallar el temps aproximat de dedicació al Servei de Neteja a Fons (vegeu Annex 15), Servei de recollida de residus i temps d'encarregats, , tal i com es presenta al quadre específic detallat a continuació.

| AGREGAT DE SERVEI                                                                    | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA DE DILLUNS A DIVENDRES | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA DISSABTE | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA DE DIUMENGE. | HORES ANUALS SERVEI DE NETEJA FESTIUS | TOTAL HORES |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Servei de neteja a fons dels serveis                                                 |                                                      |                                        |                                            |                                       |             |
| Servei de recollida de residus.                                                      |                                                      |                                        |                                            |                                       |             |
| Temps dels encarregats dedicats a la coordinació i supervisió del personal i servei. |                                                      |                                        |                                            |                                       |             |

El temps que es detalla s'obté del temps dedicat de dilluns a divendres, dissabte, diumenge i festius. Inclou el temps aproximat de dedicació de matí, tarda i nit (si correspon).

Amb l'objectiu de garantir els recursos humans necessaris per a la recollida de residus de l'HCb - Seu Plató, s'indica que els recursos humans dedicats en la recollida de residus per a la Seu Plató, actualment són al voltant 20.5 hores setmanals.

Aquesta informació té com a finalitat proporcionar una base per planificar els recursos humans necessaris, garantint així un servei eficient i adequat a les necessitats del centre.

L'HCb seu Plató precisa que l'adjudicatària realitzi un **control del temps de dedicació** d'acord amb l'oferta feta. Aquest control haurà de fer-se amb un sistema que compleixi amb els requisits indicats a l'**Annex 3** d'aquest PPT, és a dir, l'empresa ha de disposar d'un sistema de registre de control d'entrada i sortida de les persones treballadores que permeti el recompte diari individual i agregat de les hores realitzades en un mes.

Una vegada estigui confirmada l'adjudicació es convocarà una reunió amb l'empresa adjudicatària per revisar els temps proposats i, si cal, ajustar-los a les necessitats reals del servei. En cas que el licitador hagi presentat millores, haurà d'indicar com es portaran a terme.

### 3.6.- Sistema registre Peticions Serveis

#### Gestió d'Altes

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de registre d'altres informatitzat en funcionament on infermeria notifiqui les situacions altes, trasllats... i aquest ha de poder-se adaptar per complir amb les indicacions que es detallen a l'**Annex 12**. Aquesta prestació es valorarà.

En el cas que l'HCB estigués en disposició d'implementar el seu aplicatiu informàtic per a la gestió d'altres, l'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar al sistema de treball requerit.

Aquest sistema s'ha de poder ampliar a altres tipus de casuístiques o situacions per exemple notificació d'aïllaments... etc.

#### Registre d'activitat diària: altes i altres serveis informats

L'adjudicatària haurà de portar des del primer dia de servei el registre detallat per dia de l'activitat a demanda que s'especifica a l'**Annex 9** d'aquest PPT. I Com a mínim serà de:

- Altes regulars
- Altes Aïllats
- Aïllaments Informats
- Banyeres
- Cambres
- I aquella informació que l'hospital consideri necessària.

Si hi ha serveis a demanda que representin un increment de despesa, prèviament, s'han de validar expressament per la Direcció de l'HCB.

En relació amb l'anterior, i tenint en consideració aspectes de ciberseguretat, l'empresa adjudicatària s'ha de responsabilitzar del compliment de les mesures en ciberseguretat que, d'acord amb el Reial Decret 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS), ha establert l'HCB relacionades amb els serveis objecte del contracte. Per acreditar aquest compliment l'adjudicatària haurà de presentar la documentació indicada a l'**annex 23** del PPT "Seguretat TI i OT". El serveis corresponents, requeriran aquesta documentació a l'empresa que hagi presentat la millor oferta en el tràmit de requeriment establert a l'article 150.2 de la LCSP. En cas de no complimentar adequadament el requeriment, o no complir amb els requeriments sol·licitats, s'aplicarà allò establert en el mateix article 150.2.

### 4.- PROTOCOLS DE NETEJA

#### 4.1.- Introducció

L'HCB estableix en l'**Annex 14** d'aquest PPT, uns protocols de neteja i desinfecció que seran d'obligat compliment per l'adjudicatària.

La Prestació del Servei es realitzarà d'acord als protocols de cada àrea especificada de baix, mig i alt risc i, seguint les directrius de funcionament pròpies de cadascú dels serveis, i alhora acomplint amb els procediments transversals pertanyents al Servei de Neteja i Serveis Ambientals de la Direcció de Serveis Generals de l'HCB.

Pel que fa als espais de l'HCB, seu Plató, es durà a terme una presa de mostres bimestral, d'acord amb les dimensions establertes. Es recolliran un mínim de 20 mostres de superfícies per analitzar la presència de bacteris aerobis mesòfils, seguint el procediment definit al document *Control analític de superfícies* (Annex 14-P-HCB-HP-NET-39).

#### 4.2.-Normes generals amb relació als protocols

Independentment dels protocols específics de que disposi l'HCB Seu Plató per al desenvolupament de la prestació, es respectaran les normes de caràcter general següents:

1. Es netejarà sempre que es constati brutícia, bé pel personal de neteja que estarà assignat de manera fixa en una zona concreta, bé pel personal "itinerant", (aquell personal que cobreix necessitats puntuals en tots els torns) sol·licitat a aquest efecte per l'HCB Seu Plató.
2. Per a les feines de neteja, llevat acords específics en contra, s'utilitzaran els següents materials:
  - a) Els estris propis de l'empresa adjudicatària. En cap cas s'utilitzarà material de l'HCB Seu Plató (draps, baietes, tovalloles...) per netejar.
  - b) Pel que fa als productes químics l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar els productes que determini l'HCB, i garantirà que el seu personal coneix i respecta les condicions tècniques d'utilització de tots els productes utilitzats, condicions i temperatures. Els costos dels materials serà assumit per l'adjudicatari, excepte aquells respecte dels quals s'indiqui que seran a càrrec de l'HCB.
  - c) Caldrà seguir les normes generals de neteja indicades al protocol específic.
3. L'empresa licitadora ha de complir com a mínim amb els protocols definits per l'HCB, i durant l'execució del contracte pot presentar millores de productes a utilitzar que es valoraran d'acord amb els criteris establerts per l'HCB per decidir la seva utilització. En cap cas es pot utilitzar un producte i/o sistema que no tingui l'autorització per escrit de l'HCB.
4. Al marge dels protocols de neteja esmentats, també seran objecte de prestació les tasques següents:
  - a) Compliment del Pla de neteges a fons, d'acord amb l'establert a l'**Annex 15** del PPT.
  - b) Les neteges i desinfeccions extres a l'HCB Seu Plató derivades de possibles epidèmies i/o pandèmies, que requereixen augment de dotació es facturarà a banda.

- c) La neteja a fons sistemàtica d'àrees, després de feines importants de pintura, d'obres o de manteniment en general. Aquesta neteja de fons inclourà la cristal·lització dels terres corresponent.
  - d) Qualsevol tasca de neteja necessària com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència, etc. o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.
  - e) Col·locació del paper higiènic i eixugamans i la col·locació del sabó líquid en els dispensadors de tal manera que estigui assegurada en tot moment la seva disponibilitat.
  - f) Recollida dels contenidors higiènics i col·locació de bosses. Aquesta tasca s'inclou dins del procediment habitual de neteja i desinfecció dels lavabos. Actualment, el nombre aproximat de contenidors higiènics en servei és de 22 unitats, distribuïts de la següent manera: 19 a l'edifici Plató, 2 a l'edifici Copèrnic i 1 a l'edifici del carrer Marc Aureli. Aquesta distribució podrà ser modificada en funció del nombre de lavabos femenins, tant per a personal com per a públic, així com de les necessitats específiques de l'HCB Seu Plató.
  - g) La confecció dels llits dels metges de guàrdia de tot l'HCB Seu Plató serà diària i segons les directrius dels responsables d'aquesta zona. I d'una forma orientativa disposem de 4 llits.
  - h) La confecció dels llits d'usuaris privats i dels acompanyants de totes les sales d'Hospitalització, segons les directrius dels responsables de l'esmentada zona. A l'actualitat aquest servei no resulta rellevant.
  - i) La proposta de neteja inclou: vidrieres, teulades trepitjables, cobertes trepitjables i elements exteriors, exceptuant els estructurals, amb periodicitat de manteniment. La neteja exterior de vidres fins a l'alçada que els medis existents al mercat, dotats de les corresponents mitjans de seguretat, ho permetin.
  - j) El personal de neteja de l'empresa adjudicatària retirarà els papers enganxats a les parets interiors i les pintades, fora dels espais destinats a aquesta finalitat.
5. El personal de neteja haurà de realitzar qualsevol tasca de neteja o retirada de material derivada de la presència de plagues o animals (coloms, gats, insectes, rosegadors, etc.) en els espais objecte de licitació.
6. El personal de neteja ha de conèixer i utilitzar tots els protocols de l'HCB referents a la neteja i l'empresa adjudicatària ha d'assegurar la formació contínua de tot el seu personal tenint especial cura de les persones de nova incorporació i a l'inici del contracte l'adjudicatari haurà de formar a tot el personal de neteja.
7. Atesa la intensitat de circulació a l'entrada principal i a la d'urgències de l'HCB - Seu Plató, es prestarà el servei de neteja amb la freqüència que sigui necessària. Com a referència, es fixa un mínim de dues actuacions diàries.

8. A les escales ascensors i nuclis s'haurà de fer un repàs permanent al torn matí.
9. La neteja i desinfecció dels davantals de protecció radiològica sota petició i com a mínim quatre neteges a fons a l'any subjecte a ser modificat per les necessitats del servei. Neteja de davantals de plom segons el protocol establert (**Annex 14**).
10. L'enllustrat de terres es farà trimestralment d'acord amb una programació que es farà amb el responsable de l'HCB Seu Plató.
11. Un cop a l'any emulsionat de terres de PVC i/o paviments flexibles a tots els edificis de l'HCB Seu Plató. Practicant-se una neteja a fons amb mitjans mecanitzats i en profunditat amb una freqüència mínima anual.
12. L'empresa adjudicatària serà responsable de la neteja dels espais que quedin buits a causa de l'alta o trasllat d'un pacient, el servei és de 24 h/ 7 dies de la setmana.

Les dades aproximades registrades indiquen una mitjana diària d'altres d'urgències de **16** i mitjana diària altres sales de **24** pacients a l'HCB, seu Plató.

La neteja dels espais derivada d'altres o trasllats de pacients es realitzarà dins del mateix torn per part de la persona de neteja assignada a la unitat assistencial corresponent. En cas que aquesta persona no estigui present de manera puntual, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la realització de la neteja, contactant amb l'encarregat de torn. Si fos necessari reforçar el servei, caldrà obtenir prèviament l'autorització de la Direcció de l'HCB."

Les neteges d'altres/trasllat de pacient s'han de fer en un període d'entre 20 i 45 minuts des de que s'ha rebut el comunicat en tots els torns. L'empresa adjudicatària ha de fer una proposta d'organització del servei de neteja d'espais d'altres/trasllat de pacient que es valorarà a l'oferta del licitador.

En el cas que dins d'una mateixa franja horària coincideixin més sol·licituds de neteja d'altres que impossibilitin el compliment amb el temps màxim de 45 minuts, s'informarà de la previsió dels temps aproximat d'espera que es trigarà en anar fer les altres sol·licitades. El sistema de registre de sol·licituds d'altres que s'utilitzi haurà de ser prou àgil que permeti tractar les dades i gestionar la informació per tal de fer i notificar la previsió d'espera a les unitats afectades.

El servei de neteja dels espais d'alta/trasllat no han d'estar afectats en cap cas pels canvis de torn del personal.

13. **Servei de suport a les habitacions amb pacients aïllats.** Aquest servei està destinat a pacients aïllats per enterobacteris productors de carbapenemases (Multi R), Clostridium difficile, Candida parapsilosis, entre d'altres, segons estableix la instrucció I\_HCB\_HP\_HOT\_NET-02.01 (vegeu l'**Annex 14**). Es preveu una mitjana diària d'aproximadament **7** aïllaments. El temps associat a aquest servei està contemplat a l'Annex 8 del present PPT.

14. Des d'inici del contracte de la present licitació s'implementarà el **Mètode del Tiràs Humit**, contemplat al protocol de Normes General de Neteja i desinfecció P\_HCB\_HP\_HOT\_NET\_02 (VERSIÓ 07) indicat a l'**Annex 14**. L'aplicació d'aquest mètode del tiràs humit resultarà prioritari i imprescindible a les àrees de mig risc, i concretament a les Unitats Assistencials de l'HCB.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la instal·lació i el correcte manteniment periòdic del sistema de dilució automatitzat del producte desinfectant, tenint en compte que ja disposem de la infraestructura habilitada a tots els abocadors de l'HCB Seu Plató incloent els edificis de Marc Aureli i Copèrnic.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la inversió, posada en marxa i funcionament d'una rentadora amb capacitat de rentar d'aproximadament 17 Kg, la qual es destinarà per a la neteja i desinfecció dels tirassos i baietes emprades per a l'ús de la neteja. Tanmateix, s'assumirà el manteniment d'aquesta maquinària d'acord a l'especificació del fabricant.

A títol orientatiu, podem assenyalar les especificacions tècniques aproximades que hauria de complir aquesta rentadora:

- Capacitat Min 17Kg
- Mides Aprox 800\*900\*1300mm
- Pes =< 350Kg
- Potència al voltant de 14Kw a 400V trifàsic
- Velocitat de rentat al voltant de 47 RPM
- Velocitat de centrifugat al voltant 1133 RPM

Un cop triat el model de la rentadora per l'empresa adjudicatària haurà de ser autoritzat prèviament per la Direcció de SSGG de l'Hospital, aportant còpia de la documentació acreditativa pertinent.

Aquesta maquinària serà propietat de l'adjudicatària a tots efectes. I s'haurà de disposar des de l'inici del contracte de la prestació del Servei de Neteja i Recollida de Residus.

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar tota la dotació de tirassos i baietes requerits per a la implementació del **Mètode del Tiràs Humit** com també tots els utensilis i equips de treballs necessaris pel espais objecte de la licitació.

15. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la neteja dels espais que per causa d'un trasllat han quedat buits i que a la vegada són ocupats per un nou Servei.
16. L'empresa adjudicatària haurà de fer la reposició de les ampolles de solucions hidroalcohòliques i de qualsevol altre producte i/o article pel bon funcionament de l'HCB Seu Plató.

17. Quan qualsevol espai i/o servei es tanca per motiu divers: obra, trasllat servei, etc... es farà l'abonament corresponent a la factura.
18. Totes les unitats assistencials amb pacients en el servei de tarda tenen un repàs de neteja i recollida de residus que comporta la neteja d'altres, d'incidències i recollida de brossa (repàs de les papereres de totes les habitacions de les sales).

#### **4.3.- Modificacions de protocols**

L'Hospital té la facultat de modificar els protocols de neteja contractuals, per ajustar-los a les necessitats i recursos econòmics.

Aquestes modificacions es duran a terme d'acord amb el següent:

- S'hauran de comunicar amb un mínim d'un mes d'antelació respecte de la data desitjada perquè entrin en vigor.
- Són de compliment obligatori per part de l'adjudicatària.

### **5.-CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI**

#### **5.1.- Servei de Neteja i Recollida de Residus a l'HCB Seu Plató**

El Servei de Neteja i Recollida de residus a l'HCB Seu Plató consisteix en la neteja i recollida de residus dels espais que estan inclosos en els edificis que es detallen en l'**Annex 1** i als plànols de l'**Annex 20** d'aquest PPT i, la neteja una vegada a l'any i de forma rotativa dels vidres exteriors i finestres, dels espais accessibles i segurs.

El servei de neteja a fons està inclòs dins el preu dels serveis detallats a l'objecte del contracte.

La Neteja a fons es durà a terme de manera complementària a la neteja regular i es farà d'acord a la planificació detallada a l'**Annex 15**. L'HCB valorarà la millora que es presenti d'aquest servei de neteja a fons respecte al mínim que es fa constar en aquest mateix **Annex 15** del PPT i la seva argumentació.

Cal que les zones, els vestidors i els magatzems que l'HCB seu Plató posin a disposició de l'Empresa adjudicatària, estiguin amb ordre perfecte i bon estat de neteja. L'equipament intern d'aquestes zones o la millora de l'equipament existent seran responsabilitat de l'Empresa adjudicatària i aniran a càrrec seu. També hi aniran el manteniment dels equips i de les instal·lacions generals corresponents, i com a mínim la seva pintura amb una freqüència anual

#### **5.2.- Servei de Neteja de les cambres mortuòries**

El servei consisteix en la neteja i desinfecció de les cambres mortuòries de l'HCB Seu Plató.

Per a la neteja i desinfecció d'aquests espais l'adjudicatari haurà de subjectar-se als protocols establerts a l'**Annex 14** del PPT i concretament al protocol P\_HCB\_HP\_HOT\_NET\_33.

La neteja a fons està inclosa en aquest servei, però l'adjudicatària l'haurà d'incorporar dins la planificació diària que proposi en la seva oferta.

### 5.3.- Servei de Neteja de prestacions complementàries

Són igualment objecte d'aquest contracte, algunes prestacions complementàries afins a la neteja, o bé per les interferències que tenen, o bé, pels recursos que s'han d'utilitzar, que es descriuen a continuació:

#### 5.3.1.-Servei de Gestió de Residus de l'HCB Seu Plató

Formen part de la prestació del Servei de Neteja les següents activitats:

a) La gestió dels residus sanitaris que es detallen a continuació des dels punts de generació de l'HCB Seu Plató fins als Magatzem temporals i final de residus sanitaris.

- Grup I: residus assimilables a residus urbans, els envasos, el paper i el vidre es recolliran per separat amb contenidors especials per a tal efecte.
- Grup II: residus sanitaris no específics.
- Grup III: Residus Sanitaris específics o de Riscos Biològics (s'inclouen els RS elements tallants i punxants).
- Grup IV: Residus Sanitaris citotòxics i altres especials no inclosos en els GIII.

b) La gestió dels Residus Sanitaris inclou:

#### RS GI-GII

- Substitució/Canvi de les bosses de RS GI-GII segons codificació selectiva de colors indicada a l'**Annex 6**.
- Transport de les bosses de RS GI-GII des del punt de generació /magatzem intermig, fins el magatzem intermig de les unitats i/o magatzem final de Residus Sanitaris, segons circuit. També s'inclouen altres residus sanitaris inespecífics, que per volum i mida es gestionen fora de contenidors, com poden ser els matalassos.
- Les freqüències del transport intracentre dels RS GI-GII venen determinades per les necessitats d'activitat, però com a mínim, seran d'un cop al dia
- Neteja de les papereres.
- Segregació a contenidor selectiu final (Pati de Residus) segons tipologia de residu. En el cas concret del cartró, s'adequarà (plegarà, compactarà, adequarà, paletitzarà, etc...) per tal de poder ser gestionat externament.
- Notificar de les possibles incidències (saturació de RS, trencament de contenització final del pati de residus, necessitats de recollides, etc...) a la persona designada per part de l'HCB.
- Fer sol·licitud a gestors externs autoritzats, per a la gestió d'aquelles fraccions de RS GI-GII amb freqüència puntual /a trucada.
- Atendre a les peticions / incidències sol·licitades pel sistema d'avisos.

- Traçabilitat intracentre dels residus GI -GII.

### **RS GIII-GIV**

- Recepcionar i emmagatzemar contenidors GIII i GIV nous. En cas de mancança / necessitat, avisar a la persona designada per l'HCB per a la sol·licitud de nous contenidors. Suport al gestor autoritzat de RS GIII-GIV, no només a la recepció, sinó per accessibilitat a magatzem final i recepció d'albarans de servei. Aquests albarans es donaran a la persona designada per l'HCB
- Identificar correctament (etiquetar amb enganxina proporcionada pel gestor extern autoritzat) els diferents contenidors GIII i GIV .
- Aportació i/o retirada de contenidors GIII-GIV cito a qualsevol punt de generació segons necessitat (petició, nous punts, incidències...).
- Substitució periòdica (canvi segons circuit) o segons necessitats, dels diferents espais productors amb contenització GIII-GIV. Aquest circuit haurà de tenir el recorregut (punts), la freqüència i horaris adients per tal d'assegurar la correcta gestió dels RS GIII-GIV segons es detalla al Decret 27/1999. El circuit s'haurà d'adequar en recorregut, freqüència i horaris segons les noves necessitats.
- Transport dels contenidors GIII-GIV a gestionar, correctament tancats, dels punts de generació o magatzems intermedis, fins al magatzem final de RS GIII-GIV cito (armari GIII-GIV). S'inclouen els filtres GIII i GIV.
- Traçabilitat intracentre dels RS GIII i GIV gestionats. Mensualment (a inici de mes) s'haurà d'enviar al Responsable de Residus Sanitaris del HCB (RRS) un arxiu excel amb les dades dels contenidors GIII i GIV cito gestionats diàriament en quantitat, origen, tipologia i volum... aquest arxiu haurà de tenir la informació i contingut segons indicacions de la persona designada per l'HCB. En el cas que l'HCB implanti un sistema de traçabilitat de RS informatitzada, l'empresa l'haurà de fer servir.

Per a la gestió d'aquets RS GIII i GIV cito, haurà d'haver-hi un/a operari/a específic/a especialitzat/da, amb les capacitats i actitud adient per tal de poder realitzar la gestió.

Per a poder donar resposta a peticions, sol·licituds i/o incidències, aquesta persona haurà d'estar localitzable en tot moment.

### **RS GIV altres**

#### **Químics**

- L'empresa adjudicatària gestionarà els envasos buits amb contaminació química generats fora de laboratoris/farmàcia (o en aquest punt, a petició), fins el punt específic de magatzematge final al Pati de Residus de GIII i GIV.
- L'empresa adjudicatària només haurà de fer gestió dels RS químics en cas de petició explícita, i sempre com un suport puntual a la gestió oficial.

En tot cas, el servei només consistiria en retirar puntualment els residus químics ja correctament segregats, identificats i tancats del punt de producció fins al magatzem final de RS Químics (armari de Químics).

Si es genera un filtre químic, que per algun motiu en concret no pot romandre al punt de generació a la espera de ser retirat, en aquest cas la empresa adjudicatària de neteja l'hauria de baixar fins el magatzem final de RS Químics (armari de Químics).

En funció de les necessitats (per exemple fàrmacs, l'HCB Seu Plató podria modificar aquesta prestació.

### **Piles i Tònners**

- L'empresa de neteja recollirà piles i/o tònners dels punts de segregació i els deixarà al punts destinats per a la seva gestió definitiva específica.
- L'empresa de neteja farà sol·licitud a gestors externs autoritzats, per a la gestió d'aquestes fraccions que tenen freqüència puntual/ a trucada.

### **Fàrmacs**

- Els fàrmacs actualment (només al servei de Farmàcia) estan gestionats directament per gestor extern. En el cas de necessitat d'ampliar els punts de generació de fàrmacs a altres punts de la seu Plató amb activitat assistencial, si l'HCB ho considera oportú, es sumaria aquesta fracció amb el circuit existent de GIII i GIV cito (empresa adjudicatària)

### **Altres RS**

Com l'Activitat Sanitària és molt dinàmica, sempre existeix la possibilitat d'aparició de noves fraccions i/o realitats de RS.

En cas de necessitat, si per incidència, tipologia o circuit la persona designada per l'HCB ho considera oportú, l'empresa de neteja haurà de gestionar aquestes fraccions fins al punt de segregació del pati de residus de l'HCB Seu Plató segons indicacions d'aquesta persona.

#### **c) Altres consideracions / prestacions**

- Es responsabilitat de l'empresa adjudicatària la neteja dels magatzems intermitjos i magatzems finals de residus, així com el manteniment d'aquests en perfectes condicions.
- Es responsabilitat de l'empresa adjudicatària notificar les incidències detectades en la gestió del RS a la persona designada per l'HCB.
- L'empresa adjudicatària ha de complir amb el Decret 27/1999 de 9 Febrer sobre la gestió dels residus sanitaris i el document CR\_01 "Normativa Interna de Gestió de Residus Sanitaris, així com altres normatives i/o modificacions que afectin, com poden ser per exemple, les referents a prevenció de riscos laborals.
- El Responsable de Residus Sanitaris del centre, acordarà amb l'empresa adjudicatària, els registres oportuns per a la traçabilitat total intracentre (Ley 7/2022 del 8 de Abril) de les diferents fraccions de Residus Sanitaris.
- L'empresa adjudicatària ha de complir amb el procediment intern P\_HCB\_HP\_RES\_1.0 Gestió Intracentre de Residus (**Annex 2**).

- La gestió dels RS s'ha de fer sempre atenent a criteris de segregació, asèpsia i innocuïtat. El transport dels RS fins els magatzems intermedis o el magatzem final, ha de complir també amb aquets criteris.
- Per a qualsevol consulta referent a la gestió de Residus Sanitaris, l'empresa de Neteja ha de contactar amb la persona designada per l'HCB.
- L'Empresa adjudicatària haurà de proporcionar una persona de contacte / interlocutor directe, localitzable i amb dedicació pel qualsevol tema relacionat amb la gestió intracentre dels RS.
- La persona designada per l'HCB realitzarà a l'operari/a especialista responsable de la gestió intracentre dels RS GIII i GIV cito una presentació informativa pràctica i específica sobre les tasques d'aquesta gestió.
- La gestió intracentre dels residus sanitaris indicats, pot estar subjecte a modificacions en funció de les indicacions de l'HCB.

#### d) Interlocutors / Contactes HCB

Sempre i quan no es detalli el contrari, les persones de contacte / referència de l'HCB per a la empresa adjudicatària en temes de Gestió de Residus Sanitaris és el Responsable de Residus Sanitaris HCB 380314/ 673.071.237

### 5.3.2.- Neteges exteriors de l'HCB Seu Plató

Forma part de la prestació del servei objecte del present concurs, la neteja de les entrades i sortides de l'HCB Seu Plató, emmagatzemaments, zones enjardinades, segons els límits marcats en els plànols que s'indiquen a l'**Annex 20**. Es consideren incloses les zones externes d'entrada que dona pas a l'àrea de l'HCB Seu Plató.

Aquesta neteja ha d'incloure:

- Buidada diària de les papereres.
- Mobiliari.
- Retirada diària de residus de les zones enjardinades (papers, envasos, plàstics, restes de menjar, etc. No s'inclouen els residus provinents de les feines de jardineria, la retirada dels quals l'ha de fer l'empresa corresponent).
- Revisió periòdica del embornals per evitar que es col·lapsin i s'embussin.
- Escombrada de carrers i voreres del recinte, manualment, mecànicament o mixt segons les possibilitats de cada via i amb les freqüències indicades a continuació: Un cop al dia (una neteja i un repàs si cal) a vies, rampes i voreres del recinte de l'HCB Seu Plató. I en el cas de les entrades principals d'Urgències i del CDI es netejaran les vegades que siguin necessàries, sent 2 cops al dia com a mínim i segons necessitat.
- Escombrades i/o neteges a fons, manualment o mecànica, tal com calgui, de zones afectades per tempestes o circumstàncies climàtiques excepcionals.

- Pintades, grafitis, papers ubicats a llocs no destinats a tal fi, pancartes (a totes els edificis objecte de la licitació). Retirada de rètols enganxats a les parets exteriors i interiors, neteja de guixades de les parets...

#### 5.4.- Servei de Neteja i Recollida de Residus del Magatzem

El Servei de Neteja i Recollida de Residus consisteix en la neteja i recollida de residus dels espais del Magatzem que es detalla en els edificis de l'**Annex 1** i els seu plànols de l'**Annex 20** del PPT (si el magatzem canviés d'ubicació s'hauria de prestar el servei de neteja al nou emplaçament).

Per a la neteja d'aquests espais l'adjudicatari haurà de subjectar-se als protocols establerts per l'HCB Seu Plató i detallats a l'**Annex 14** del PPT.

#### 5.5.- Servei de Neteja i Recollida de Residus de l'Àrea del Medicament

La neteja i desinfecció del Servei de Farmàcia, ubicat a l'entresol de la primera planta de l'edifici Plató, s'haurà d'executar d'acord amb els protocols establerts per a zones classificades com a àrees de mig risc (**Annex 14**), atenent els requeriments específics en matèria de neteja hospitalària.

Adicionalment, s'haurà de programar i dur a terme una neteja a fons de tota l'àrea de medicació amb una freqüència mínima de dues vegades l'any.

Pel que fa al magatzem de farmàcia, ubicat a la planta baixa del mateix edifici, s'haurà de realitzar una neteja a fons amb una periodicitat mínima anual.

Quant a la unitat de Farmacotècnia – zona de reenvasat, situada a la tercera planta de l'edifici Plató, es requerirà la realització de neteja diària, incloent-hi el muntacàrregues vinculat a l'activitat, així com el compliment del registre de neteja diària de zones crítiques detallat a continuació (AT08 D02). Igualment, s'hi haurà d'executar una neteja a fons amb una periodicitat trimestral.

|  |             | REGISTRO DE LIMPIEZA DIARIA EN ZONAS CRÍTICAS DEL   |                  |                                  |                                                                                                                              | AT08 D02               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                     |             | SERVICIO DE FARMACIA: ZONA REENVASAT PLATO Planta 3 |                  |                                  |                                                                                                                              | Ed. Ago 21             |
|                                                                                     |             |                                                     |                  |                                  |                                                                                                                              | Versión 4              |
|                                                                                     |             | Mes / año:                                          |                  |                                  |                                                                                                                              | Página: 1/1            |
| Día                                                                                 | Hora inicio | Hora final                                          | Desinfectantes   |                                  | Tipo de limpieza                                                                                                             | Firma de la limpiadora |
|                                                                                     |             |                                                     | Clorado (suelos) | Amonio cuaternario (superficies) | Diaria ( lunes a viernes):<br>Z.Reenvasado, Laboratorio, salas antiguas cabinas. Almacen zona inferior<br>Trimestral: Fondos |                        |
| 1                                                                                   |             |                                                     |                  |                                  |                                                                                                                              |                        |
| 2                                                                                   |             |                                                     |                  |                                  |                                                                                                                              |                        |
| 3                                                                                   |             |                                                     |                  |                                  |                                                                                                                              |                        |
| 4                                                                                   |             |                                                     |                  |                                  |                                                                                                                              |                        |
| 5                                                                                   |             |                                                     |                  |                                  |                                                                                                                              |                        |

#### 6.-HORARIS I COBERTURA EN DIES FESTIUS

Els horaris que l'adjudicatari prevegi per desenvolupar les tasques de Neteja i Recollida de Residus a les diverses zones de l'HCB Seu Plató s'han d'ajustar a les hores d'activitat de les diferents zones per no dificultar el seu funcionament. Aquests horaris s'han d'acordar amb l'HCB.

S'ha de garantir la continuïtat del servei a tots els torns, per això els torns s'han d'organitzar perquè no hi hagi cap hora sense servei i sempre hi hagi el servei necessari i una persona disponible amb cercapersones per si es requereix personal per qualsevol servei. Cal tenir especial atenció al procediment d'alta de l'HCB Seu Plató.

Pel que fa a les freqüències de neteja no es diferencia entre dies laborables, dissabtes, diumenges o altres festius a les zones d'hospitalització i servei a pacient a excepció de Consultes Externes, Hospital de Dia, Gabinetes d'Exploració o altres serveis similars. L'execució de les tasques de neteja s'ha d'ajustar realment als nivells d'activitat de cada zona corresponents a dissabtes, diumenges o altres festius.

## 7.-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Com a activitat integrant de l'Àrea d'Hoteleria, el Servei de Neteja i recollida de Residus ha de vetllar amb especial interès per assegurar una correcta prestació del mateix. Per això s'estableixen els següents preceptes i/o obligacions:

- a) L'Empresa adjudicatària haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil d'import mínim de **300.000 €** per sinistre per l'activitat que ha de dur a terme, còpia de la qual haurà de lliurar als responsables designats per l'HCB Seu Plató. S'incorporarà en el sobre A de l'oferta el compromís d'adscriure l'esmentada assegurança en cas de resultar adjudicatària.
- b) L'empresa adjudicatària té l'obligació d'assignar una persona encarregada general amb lloc de treball a l'Hospital amb capacitat d'interlocució amb la Direcció de SSGG, així com els corresponents encarregats de torn per a tots els espais de la licitació i tots els dies de l'any. L'empresa ha d'oferir un suport d'Higienista/Qualitat per a totes les activitats i processos que integren la prestació del servei.
- c) L'adjudicatària haurà de donar suport informatiu per possibilitar la gestió i administració del servei de neteja, haurà d'enregistrar les operacions diàries, amb les incidències que es produeixin, haurà de fer el seguiment de les intervencions periòdiques i de tota aquella altra informació que pugui ésser d'interès i lliurar-la al representant de l'Hospital quan se li demani.
- d) El model de contenidor/carro que s'haurà d'utilitzar per a la recollida de vidre ha de ser l'adequat tenint en compte les dimensions i característiques de l'Hospital.
- e) Manteniment i neteja dels diferents carros i contenidors emprats per a la gestió intracentre dels residus objectes de la licitació (**Annex 2**).
- f) El model de carros de neteja que s'haurà d'utilitzar ha de ser l'adequat tenint en compte les dimensions de les sales i abocadors.

- g) L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la renovació total dels equipaments (en cessió d'ús), maquinària i medis emprats per a la prestació del Servei de Neteja i Recollida de Residus objecte de la licitació.
- h) Tanmateix, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'HCB – Seu Plató, com a mínim, els equips detallats a l'Annex 10 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques. Cal destacar que els models indicats en aquest annex tenen un caràcter merament informatiu i corresponen als equips actualment en ús, però no impliquen l'obligació d'utilitzar exactament aquests mateixos models.

La maquinària, els equips i l'utillatge destinats a les tasques de neteja i recollida de residus hauran de ser homologats per l'HCB. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta d'equipament que serà sotmesa a validació per part de la Direcció abans de la seva implementació.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar el tipus i nombre d'equips a les necessitats reals del servei, així com assumir la responsabilitat de dotar l'equipament intern de les zones assignades o, si escau, millorar l'existent. Aquestes actuacions, així com el manteniment dels equips i de les instal·lacions generals corresponents, seran a càrrec de l'adjudicatària. Això inclou, com a mínim, la repintada anual dels equips.

Es vetllarà particularment, el tracte i la imatge respecte als usuaris de l'HCB seu Plató respectant les següents normes:

- Tot el personal del servei de neteja ha d'anar equipat amb uniformes acordats i homologats per l'HCB, amb una netedat perfecta i amb una targeta d'identificació personal homologada per l'HCB. Aquest uniforme, que inclou els EPI's (guants, calçat...) i tots els elements necessaris per la seva feina, han d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària (la dotació es farà efectiva segons el que s'estableixi als acords laborals, i com a mínim, un cop a l'any). La uniformitat haurà de ser aprovada per l'HCB.
- El personal operatiu i especialment el personal de comandament de l'empresa adjudicatària han de tractar respectuosament els pacients, els familiars i el personal de l'HCB Seu Plató. En cas que alguna persona sigui objecte de queixes reiterades respecte a aquest tema, l'HCB podrà sol·licitar-ne la substitució, la qual anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària ha de respondre, en tots els casos, de les reclamacions / suggeriments que el personal de l'HCB pugui formular, mitjançant un canal específic per a aquest fi i d'acord amb les normes acordades amb l'HCB durant l'etapa d'implementació del nou contracte.

La resposta a les reclamacions s'ha de donar en un període inferior a 10 dies a la persona que indiqui la Direcció de Serveis Generals.

Amb l'objectiu d'estandarditzar el procediment de tractament de les reclamacions d'usuari, s'han definit els camps que ha d'incloure l'informe de No Conformitats (NC) derivat de les reclamacions registrades a la Unitat d'Atenció al Client-Usuari i/o Seguretat Notificació i Seguretat Pacient Catalunya (SNI SP Cat).

Per garantir que l'informe sigui complet i estructurat, és necessari proporcionar informació detallada sobre els següents apartats:

1. **Descripció de la reclamació o incidència** manifestada pel client.
2. **Investigació i determinació de les causes** que han originat la reclamació o incidència.
3. **Resposta proporcionada al** client o Nucli de Seguretat que ha formulat la queixa.
4. **Accions correctives adoptades** per eliminar la causa de la No Conformitat.
5. **Verificació de la implementació** de les accions correctives aplicades.
6. **Avaluació de l'efectivitat i tancament** de les actuacions, incloent-hi la valoració final i el tancament de l'expedient.

També, a l'**Apartat 3** de resposta al client que ha manifestat la queixa, ha de ser una contestació escrita adreçada a l'usuari reclamant que es farà arribar a la persona que indiqui la Direcció de Serveis Generals, tenint en compte que aquesta carta es transmetrà al Nucli de Seguretat dels Instituts/Direccions o a la Unitat d'Atenció al Client-Usuari que a la vegada, farà arribar als reclamant.

- Per al seguiment dia a dia de la prestació del Servei de neteja, l'adjudicatària presentarà sistemàticament la Certificació de gestió de qualitat implementada conjuntament amb la documentació que s'especifica a l'**Annex 7** d'aquest PPT i tota aquella que li sigui requerida per l'Hospital, suport escrit i informàtic.
- Per a un seguiment adequat i actualitzat de l'execució del contracte, d'acord amb les necessitats, és imprescindible l'emplenament del registre del temps de dedicació als espais inclosos a l'expedient de licitació, segons el contracte vigent (Annex 8), amb una periodicitat mínima semestral.
- Una vegada l'empresa sigui l'adjudicatària, disposarà d'un màxim de tres mesos des de l'inici del contracte per realitzar el primer lliurament de la documentació de seguiment de la prestació diària, com ara les fitxes de treball, Annex 8 i altres documents requerits, garantint així el compliment de les condicions establertes.
- Els materials utilitzats per a la neteja hauran d'ésser els indicats a l'**Annex 14** d'aquest PPT. Els costos dels materials serà assumit per l'adjudicatària, excepte aquells respecte dels quals s'indiqui que seran a càrrec de l'HCB.
- L'HCB podrà modificar els materials previstos per prestar el servei i l'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar als que s'aprovin per part de l'HCB.
- En cas que sigui necessari introduir variacions dels materials especificats al protocol que s'adjunta com a **Annex 14** del PPT, l'empresa adjudicatària presentarà a l'HCB la informació tècnica necessària (catàlegs, mostres, formulacions, certificats de garantia o

d'homologació, etc.) del material o elements substitutius que es proposa emprar, no es podrà procedir a la seva utilització sense la prèvia acceptació de l'HCB.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar i formar el seu personal de neteja sobre els productes a utilitzar en les diferents tasques, incloent-hi dosificacions, riscos, equips de protecció a emprar i mesures a adoptar en cas d'accident.

Aquesta informació/formació quedarà reflectida en un document que haurà de ser lliurat i signat per cadascuna de les persones treballadors.

### **Mecanismes de coordinació operativa entre l'empresa adjudicatària i l'HCB Seu Plató**

La voluntat de l'HCB de potenciar l'eficiència de la Unitat de Neteja i Serveis Ambientals, al llarg del temps, requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació operativa entre ambdues parts.

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

1. *In situ*, quant a l'operativa diària en cada planta i servei, mitjançant el diàleg entre els operaris i/o caps d'equip per part de l'Empresa adjudicatària, i el personal d'infermeria o personal usuari responsable de zona per part de l'HCB seu Plató
2. A través dels mecanismes de seguiment de la prestació.
3. Periòdicament, com a mínim un cop al trimestre, o a petició d'una de les dues parts, i mitjançant els Comitè de seguiment de la Qualitat creat a tal fi ó a través de sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a nivell dels dos màxims responsables del servei de l'empresa adjudicatària i de l'HCB seu Plató.

En aquestes sessions, es revisarà, especialment, la distribució de llocs, en funció del balanç de funcionament durant l'última temporada, de circumstàncies noves, de propostes de millora i altres temes que es considerin oportuns per una millor prestació del servei.

## **8.- SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ**

### **8.1 -Interlocució entre el contractista i l'HCB Seu Plató**

Per a coordinar les relacions de treball entre l'HCB Seu Plató i la contractista, ambdues parts designaran representacions amb autoritat suficient, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es suscitin en el dia a dia i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i funcional.

Per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, l'HCB Seu Plató estarà representat pel Cap de la Unitat de Neteja i Serveis Ambientals i en el seu defecte, per la persona que expressament es delegui.

### **8.2.-Atribucions de l'HCB Seu Plató**

L'HCB Seu Plató exerciran en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del Servei de Neteja i Recollida de Residus, prenent les mesures que consideri

oportunes per al correcte compliment de les obligacions detallades en aquest PPT i en el contracte a que s'haurà sotmès el contractista.

L'HCB Seu Plató podran supervisar que es compleixin les premisses de dedicació i servei que s'hagin determinat amb l'empresa, si la situació així ho requerís, sense que això impliqui l'exercici per part de l'HCB Seu Plató de facultats de direcció sobre el personal de l'empresa adjudicatària.

### **8.3.- Treballs fora de contracte**

L'HCB Seu Plató, no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en aquest PPT o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la prèvia conformitat de la Direcció de Serveis Generals, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat. Nogensmenys, l'HCB seu Plató no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar si s'escaigués compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

### **8.4.- Ordres de neteja no estandarditzades**

Les operacions de neteja no sistemàtiques es realitzaran per l'empresa adjudicatària, a partir de l'emissió d'un *ordre de neteja*, que es codificarà i la qual donarà lloc a l'actuació que s'escaigui.

Quan una ordre de neteja hagi estat complimentada s'indicarà així en el *Registre de neteges no sistemàtiques*.

L'adjudicatària ha de portar un registre de les ordres no estandarditzades que permeti la traçabilitat i el seguiment d'aquestes.

## **9.-DOCUMENTACIÓ REQUERIDA A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

L'Empresa adjudicatària posarà a disposició de l'HCB la documentació que s'indica a continuació:

1.- Al cap de 30 dies de l'inici de servei l'empresa adjudicatària presentarà la relació de llocs de treball corresponent a l'actual licitació especificant espais i temps aproximat de servei en cada ubicació. En cada lloc de treball s'especificarà el numero de persones que el cobreixen. Si durant el contracte es produeixen modificacions aquestes hauran de ser notificades amb una nova fitxa actualitzada a la Direcció de Serveis Generals.

2.-El primer dia de la prestació es lliurarà el Llibre de característiques tècniques dels equips de neteja, el qual comprendrà entre d'altres la següent informació:

Relació de mitjans auxiliars de neteja, amb fitxes de característiques de tots i cadascun dels equips; fabricant, subministrador, marca, model, tipus, sèrie, número de fabricació, característiques de funcionament, paràmetres típics, any d'adquisició, etc., així com la seva assignació a espais o funcions concretes.

### 3.-Registres del Servei de Neteja, que recollirà:

Full d'incidències de Servei, amb les anomalies, interrupcions del Servei, o qualsevol altre incidència que pugui produir-se, amb indicació de les causes i les mesures que s'hagin pres en conseqüència.

Registre del compliment de la Programació general de neteges a fons, d'acord amb la periodicitat de cada operació i indicant per a les intervencions les dates previstes i les efectives.

4.- Registre de control d'entrada i sortida dels treballadors que permeti el recompte diari individual i agregat per mes (vegeu l'Annex 3 del PPT). Mensualment es farà un seguiment de les hores de servei registrades respecte a les hores previstes i quan hi hagi una reducció de servei per un tancament de sala per obres, un canvi d'activitat, reducció d'activitat estacional (com en períodes d'estiu), etc. es procedirà a canviar-lo per un altre servei o es farà el descompte de les hores d'acord amb l'import/hora ofert a l'Annex 3 del PCAP (ACO3) de l'oferta econòmica. L'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar, de manera proactiva i amb voluntat de col·laboració davant d'aquestes situacions

### 9.1.-Penalitzacions

En el cas que no es compleixi aquests requeriments, s'aplicaran el règim de penalitats que preveu l'apartat 1.Q del Plec de Clàusules Administratives Particulars. Juntament amb el règim establert en el PCAP, es preveuen les següents penalitats específiques:

#### Es considerarà **falta greu**:

- La no presentació dels registres demanats al Plec.
- El no compliment amb el serveis oferts i demanats en aquest Plec.
- En cas que l'HCB comuniqui a l'adjudicatària la necessitat justificada de substituir personal, i aquest no respongui o, malgrat la resposta, no es procedeixi a la substitució sol·licitada.

#### Es considerarà **falta molt greu**:

- L'empresa adjudicatària no podrà modificar els productes utilitzats en el servei ni els protocols de neteja i desinfecció sense haver obtingut prèviament l'aprovació de la Direcció de l'HCB.

### 10.-OBLIGACIONS DE L'HCB

L'HCB posaran a disposició de l'empresa adjudicatària, durant la vigència del contracte, el següent:

- a) Per a la realització de les tasques administratives i de coordinació dels serveis prestats a l'HCB seu Plató, es disposarà de despatxos a la planta baixa de l'edifici de consultoris del carrer Copèrnic. A més, d'un espai a la sisena planta de l'edifici central de la seu Plató

per a la ubicació de la rentadora i l'emmagatzematge de materials, així com un magatzem de productes situat entre la tercera i la quarta planta del mateix edifici.

- b) Armariets en els vestidors (les actuacions de manteniment les assumirà l'empresa adjudicatària).
- c) Energia elèctrica i aigua, en la mesura que siguin necessaris per a la prestació del servei i sense permetre en cap cas un ús abusiu o inadequat d'aquests elements.
- d) Telèfons i les dues Línies telefòniques interiors (els càrrecs derivats d'aquestes línies es facturen periòdicament a l'empresa adjudicatària)

L'adjudicatària no adquireix cap dret sobre cap espai, ni materials, ni equipaments que l'Hospital posi a la seva disposició per fer el servei, i seran retornats a l'HCB en condicions correctes d'equipament, conservació i neteja a la finalització o resolució del contracte.

En qualsevol cas l'empresa adjudicatària queda sotmesa als sistemes i procediments de control que pugui establir l'HCB sobre els espais, sent obligada a facilitar l'accés de personal inspector quan així li sigui requerit per aquest.

Qualsevol millora o variació del servei ha d'adaptar-se als espais i recursos dels que disposa l'HCB seu Plató i per tant, s'hauran de mirar alternatives complementàries si les millores no es poden executar.

## 11.-CONTROL DE LA QUALITAT

La qualitat de la prestació objecte d'aquest plec s'estableix a continuació, mitjançant les valoracions següents:

- Inspecció visual de l'estat de neteja després del procés de neteja efectuada.
- L'empresa adjudicatària concretarà la implantació de la proposta de seguiment de qualitat i el seguiment del Pla de Serveis proposat conjuntament amb l'HCB, aquesta proposta farà a l'inici del contracte, veure l'**Annex 12**.

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta detallada del sistema d'informació i seguiment per a la gestió de dades del servei de neteja i l'organització de les activitats, en línia amb els requeriments descrits als **Annexos 7 i 12** del Plec de Prescripcions Tècniques.

Es valorarà especialment la robustesa tècnica, la seguretat del sistema, la facilitat d'ús, la capacitat d'oferir informació en temps real i l'adaptabilitat als processos operatius de l'Hospital Clínic de Barcelona.

A més, serà obligatori presentar una demo pràctica del sistema proposat, per demostrar-ne la funcionalitat, usabilitat i adaptació als requeriments descrits.

- Controls microbiològics de superfície amb caràcter bimestrals (mínim de 120 anàlisis / any). Haurà de seguir les normes de control microbiològic segons protocol de l'**Annex 14**. S'haurà de lliurar l'informe de resultats i/o conclusions finals.
- Estimació per part de l'HCB seu Plató d'aspectes que no es relacionen amb la qualitat final de la neteja sinó que es relacionen amb altres aspectes del servei, com els relatius a l'ordre operatiu o a la imatge general.
- L'empresa adjudicatària es basarà en una filosofia de millora continua d'acord al Sistema de Gestió implementat.

Amb una periodicitat anual, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una auditoria de qualitat del servei. Aquesta podrà ser realitzada pel propi Departament de Qualitat de l'empresa adjudicatària; no obstant això, es valorarà positivament que sigui executada per una entitat externa, degudament acreditada i especialitzada en el sector, com ara AENOR, SGS, DNV, Bureau Veritas, TÜV, entre d'altres. L'informe resultant de l'auditoria s'haurà de presentar a l'hospital dins el termini establert. En cas que l'auditoria sigui realitzada per una entitat certificadora acreditada per ENAC, serà requisit indispensable la presentació de l'informe original emès per aquesta entitat.

La despesa derivada serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- L'empresa adjudicatària haurà de complir tota la normativa legal vigent aplicable al sector. També s'atendrà als estàndards i valors de referència establerts per l'OMS o l'Acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda a Catalunya, que seran utilitzats com a indicadors de qualitat.

## **11.1.-Àmbit, sistemàtica i operativa de seguiment de la qualitat**

### **11.1.1.- La inspecció visual de l'estat de neteja**

L'HCB realitzarà una inspecció visual en una mostra aleatòria i amb una periodicitat que decidirà l'HCB (orientativament la periodicitat serà quinzenal). Aquest mostra aleatòria es realitzarà en les àrees en què s'hagin acabat de fer les tasques de neteja previstes en el programa, segons les normes establertes a l'**Annex 4** d'aquest PPT.

### **11.1.2.- Controls microbiològics**

Amb caràcter bimestral, l'adjudicatari facilitarà els corresponents controls microbiològics de superfície, aplicant les normes de control microbiològic d'acord amb específic indicat a l'**Annex 14** del PPT.

En cas que el resultat d'alguna prova no acomplís els requisits mínim fixats per la normativa interna, l'Empresa haurà d'atendre's a les conseqüències següents:

- Obligació per part de l'empresa adjudicatària de fer de manera immediata una nova neteja, a fons, i al seu càrrec, de la dependència o de les dependències que hagin obtingut resultats insatisfactoris.
- Realització un nou control, el cost de les quals serà retingut a l'empresa adjudicatària en la seva facturació, sempre que la causa d'aquests resultats sigui responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- Aplicació, si fos necessari, de les penalitats previstes en l'apartat 1.Q del PCAP.

## **11.2.-Sistema de Control de la Qualitat**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, amb caràcter anual, una auditoria en el marc del seu sistema de millora contínua. Es valorarà positivament que aquesta sigui duta a terme per una entitat externa acreditada i especialitzada en el sector. L'informe resultant haurà de ser presentat a l'hospital, i els costos associats aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

### **11.2.1 Principis generals**

El seguiment de la qualitat del Servei de Neteja i Recollida de Residus té els objectius següents:

- Valorar la qualitat de la prestació d'acord amb els programes i requisits previstos.
- Constatar les possibles deficiències per sol·licitar i acordar, si és necessari, de manera immediata, les mesures correctores corresponents i penalitats, si s'escauen.
- Permetre una aplicació raonada, si fos necessari, de les accions legals pertinents.

Per això, es faran les inspeccions visuals definides a l'apartat 11.1.1, mitjançant una sèrie d'observacions periòdiques, amb una freqüència definida per l'HCB. Aquestes observacions periòdiques podran ser de dos tipus:

- "Observacions aleatòries" destinades a donar una imatge estadísticament representativa de la prestació.
- "Observacions dirigides" destinades a corregir suposats defectes repetitius o no solucionats, (no comptabilitzables directament a efectes estadístics).

### **11.2.2.- Informe de seguiment i valoració mensual**

En acabar les observacions de tot un dia i com a conseqüència d'ambdós tipus d'observacions, l'HCB Seu Plató elaborarà un informe de seguiment, d'acord amb allò establert a l'**Annex 4** del PPT.

### 11.3.- Valoració d'altres aspectes de la qualitat

En la valoració global de la qualitat durant la prestació, es tindrà en compte, també, la valoració específica del compliment dels requisits assenyalats més endavant, quant a l'execució de la tasca, a la imatge del servei que arribi als usuaris i al personal de l'HCB. Els requisits són:

- El rigor i la fiabilitat de la programació de treballs sotmesa mensualment al Representant de l'HCB i acordada amb ell.
- El compliment de la programació: horaris, personal, entre d'altres.
- La disponibilitat i l'eficiència dels comandaments de l'empresa adjudicatària, nomenats com a interlocutors amb l'HCB, per qualsevol assumpte que faci referència al desenvolupament de la prestació.
- La disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
- L'estat de neteja i/o presentació dels equips, de les eines i del personal operatiu.
- El tracte per part del personal de l'empresa adjudicatària envers el personal i els usuaris de l'HCB Seu Plató.
- El compliment de les prestacions complementàries.

Aquesta valoració es farà per part del representant l'HCB, dependent de les incidències que pugui haver.

S'aplicarà, si fos necessari les penalitats previstes en l'apartat 1.Q del PCAP.

### 12.-SUBROGACIÓ DEL PLANTER

L'Empresa adjudicatària se subrogarà en totes les obligacions que l'empresa contractista cessant tingui en relació al planter de l'empresa sortint que presti servei a l'HCB Seu Plató d'acord amb la legislació actual vigent.

S'adjunta a aquest PPT la següent informació del personal a subrogar:

- Llista de persones amb contracte fix, antiguitat i categoria, salari mensual brut, i la llista de persones amb contracte temporal. S'hi especificarà també el tipus de contracte. (vegeu **Annex 16**)
- S'adjuntaran tots els acords existents i/o pactats entre el col·lectiu d'operaris i l'empresa subrogadora actual, al marge del conveni provincial del sector de la neteja. (vegeu Annex 18)
- Relació del RNT del personal subrogable (vegeu **Annex 17**)

A la finalització ó resolució de contracte l'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'HCB aquest conjunt de dades mitjançant un certificat responsable de l'empresa.

L'Empresa adjudicatària en cap cas podrà canviar les condicions contractuals del planter sense l'autorització de l'HCB i en el moment de finalitzar el contracte no hi pot haver més personal fix de l'inicial sense que s'hagi autoritzat.

Per a qualsevol variació del planter o de les seves condicions hi ha d'haver una autorització escrita al Responsable de l'HCB. En cas contrari l'HCB es reserva el dret d'utilitzar la fiança per l'import igual a les indemnitzacions que siguin necessàries per tornar a tenir les plantilles originals.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a pagar a l'HCB les despeses que comporti qualsevol variació del planter o de les seves condicions que no hagi sigut autoritzat.

En cas d'infringir aquestes normes, l'empresa adjudicatària serà considerada com a única responsable de les conseqüències que del fet es puguin derivar.

### **13.-OBLIGACIONS EN RELACIÓ AL PERSONAL**

#### **13.1.-Obligacions Generals**

L'Empresa adjudicatària serà la responsable de que tot el personal que dediqui a l'execució dels treballs contractats, estigui degudament identificada i uniformada, al seu càrrec.

L'HCB podrà sol·licitar la substitució del personal que a judici del HCB no presenti la deguda capacitació professional, diligència, correcció en les activitats hospitalàries o la relació amb el personal o usuaris de l'HCB Seu Plató. L'HCB comunicarà aquests fets de forma escrita i fefaent.

La substitució del personal haurà de cobrir al 100% del servei.

En període de vacances no es podrà substituir simultàniament en més del 60% del planter assignada a les zones crítiques i subcrítiques.

#### **13.2.- Gestió de Recursos Humans**

La gestió del planter serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària amb l'objectiu de donar la millor resposta a les necessitats del Servei de Neteja i Recollida de Residus en temps i forma de l'HCB en condicions de màxima eficiència.

En cap cas l'HCB, contrauran cap obligació amb el personal de l'empresa adjudicatària.

Aquesta responsabilitat es refereix sobretot als aspectes següents:

##### **13.2.1.- Assignació de recursos a diferents zones de l'HCB Seu Plató i/o a diferents tasques de neteja**

L'Empresa adjudicatària estudiarà i proposarà a l'HCB organitzacions de treball i distribucions de personal, que puguin donar resposta, en condicions òptimes a les necessitats de neteja de l'HCB Seu Plató.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar la fitxa tècnica de cada persona treballadora descrivint la distribució de les tasques per cadascuna dels torns i dia de la setmana. Aquestes distribucions dels llocs de treball hauran de ser aprovades per l'HCB. Aquesta documentació com a màxim es podrà lliurar en la primera facturació i l'HCB haurà d'estar d'acord. Les factures no es consideraran completes, i per tant no s'acceptaran, si no es presenta la documentació indicada.

Anualment s'haurà de lliurar la versió actualitzada de les fitxes tècniques de cada lloc de treball.

### **13.2.2.- Formació i incentivació del planter**

S'haurà de preveure una formació:

- Formació de tipus general, o tècnica específica com és la matèria de riscos laborals, per a un desenvolupament més eficaç de les tasques, o una actuació coincident amb els requisits qualitatius marcats per l'HCB.
- Els programes i cursos de formació corresponents seran definits en coordinació amb Neteja i Serveis Ambientals, i aprovats per l'HCB. L'empresa adjudicatària haurà de formar el planter amb un curs de Protecció de Dades i haurà de lliurar un certificat acreditatiu del mateix.
- Formació específica en cas d'epidèmia o pandèmia i aïllaments d'alt nivell amb coordinació amb l'HCB.
- En cas que els sistemes d'incentivació entre l'empresa adjudicatària i els treballadors puguin suposar un compromís definitiu o puguin ser objecte de subrogació en finalitzar el contracte, hauran de ser prèviament consensuats amb l'HCB, i no es considerarà cap tipus d'acord que no sigui per escrit, amb l'aprovació explícita de l'HCB.

### **13.2.3.- Progressiva adequació i canvis del planter**

La progressiva adequació del planter tindrà per objecte el seu ajust a les necessitats qualitatives i quantitatives derivades de l'organització prevista per a l'execució dels programes de neteja (incloses les cobertures per absentisme, vacances, torns festius i dies de lleure), i la seva progressiva evolució cap a configuracions òptimes complint sempre amb la legislació laboral vigent aplicable en cada moment.

Caldrà l'autorització prèvia i expressa de l'HCB en els casos següents:

- 1.-Per qualsevol augment del planter fix adscrit al servei objecte d'aquest procediment de licitació.
- 2.-Per qualsevol substitució de caràcter definitiu del planter fix adscrit al servei objecte d'aquest procediment de licitació.
- 3.-Per qualsevol canvi de categoria laboral o qualsevol altra disposició que suposi un increment de la massa salarial global, susceptible de subrogació, en relació amb el planter adscrit al servei objecte d'aquest procediment de licitació.

En cas de realitzar els anteriors augments, substitucions o canvis mitjançant acords particulars o col·lectius amb tots o part del planter sense l'autorització prèvia, expressa i escrita de l'HCB, l'empresa adjudicatària serà considerada com a única responsable de les conseqüències que es

puguin derivar. En cas d'incompliment l'empresa adjudicatària haurà de compensar a l'HCB de qualsevol cost derivat directament o indirecte dels augments, substitucions o canvis anteriors, incloent sense limitació, els majors costos laborals i de seguretat social que suposin, el costos en que l'HCB incorrin per tornar a la configuració i condicions originals del planter (incloent costos judicials, d'advocats i procuradors, indemnitzacions per acomiadament, compensacions extraordinàries al planter en contraprestació de les modificacions de les seves condicions, salaris de tramitació, etc.) i els costos derivats de conflictes laborals col·lectius que es puguin provocar com a conseqüència de les accions que l'HCB emprenguin per tornar a la configuració i condicions originals del planter (incloent els costos de la contractació de serveis de substitució en cas de vaga).

#### **13.2.4.-Gestió de situacions singulars**

Tindran aquesta particularitat les situacions següents:

a).-Les que facin referència a l'absentisme laboral temporal. L'Empresa adjudicatària serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordada amb l'HCB, excepte en casos en què hi hagi una nova proposta i un nou acord d'organització.

b).-Les que facin referència a aturades laborals. En aquest cas l'Empresa tindrà les obligacions següents:

- Cobrir els serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya a proposta de l'HCB. En aquests serveis mínims, s'inclouran les àrees de cuina, rober, recollida i trasllat de residus, neteja o altres àrees que es contemplin en la normativa corresponent, encara que no s'hagin considerat segons aquest plec.
- Consensuar els possibles acords laborals amb l'HCB com a solució al conflicte.
- Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.

Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores treballades realment amb relació a les hores de treball previstes.

#### **14.- INVERSIONS EN MAQUINÀRIA I TECNOLOGIA**

Serà també iniciativa i responsabilitat de l'empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avenç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, productivitat o els resultats de la prestació. Els costos d'aquestes actuacions seran assumits en la seva totalitat per l'empresa adjudicatària, i es mantindrà informat als responsables de l'HCB.

L'Empresa adjudicatària col·laborarà amb l'HCB per a una millora contínua dels processos de neteja, desenvolupament posterior del servei i mecanització del servei durant la vigència del contracte.

Es valoraran molt positivament aquelles millores d'estructura organitzativa proposades per l'empresa licitadora que permeti reorganitzacions o millores en els espais i funcionament del centre i la racionalització de la seva neteja.

Aquestes millores estructurals seran proposades i consensuades amb l'HCB pactant de manera conjunta l'execució, terminis i necessitats.

## 15.- COSTOS

L'empresa adjudicatària assumirà els costos que es detallen a continuació:

1. Tots els costos que facin referència al personal: hores normals, hores extraordinàries, absentisme laboral, vacances, càrregues socials, costos derivats de l'actualització del planter, formació del personal i uniformes.
2. La repercussió de qualsevol inversió en la compra o lloguer d'eines, maquinària i equips auxiliars.
3. El cost dels diferents productes de neteja, quan aquests subministraments hagin estat objecte de contractació.
4. El manteniment d'equips i zones específiques utilitzades per la prestació del Servei de Neteja i Recollida de Residus.
5. Les mesures de protecció de l'entorn i de seguretat que siguin necessàries per a les operacions del Servei de Neteja i Recollida de Residus, especialment quant a les neteges especials o a fons: dispositius d'aïllament de les àrees d'operació i dispositius de desviament del públic.
6. Qualsevol cost indirecte o un altre cost per a l'empresa adjudicatària concretament pel que fa a costos d'estructura, despeses generals i també allò que faci referència al marge de beneficis.
7. Qualsevol tipus d'impostos aplicables en cada moment, d'acord amb la legislació vigent.

Tots aquests costos formen part de la Base Imposable proposada en l'Annex 3 del PCAP d'oferta econòmica.

Al finalitzar el contracte, l'HCB descomptarà les últimes factures aquells serveis, obres ó millores que figurant a l'oferta de l'empresa adjudicatària, no s'hagin portat a terme, sigui pel motiu que sigui.

Per tal que les factures siguin de plena conformitat per part de l'HCB mensualment l'empresa adjudicatària haurà de presentar la següent documentació:

- L'Empresa presentarà relació nominal de les persones treballadores, rebut liquidació cotitzacions i un document en el que es relacioni cada treballadora amb el tipus de contracte que te.
- Certificarà estar al corrent de pagament de la seguretat social cada 6 mesos.
- Aportarà la facturació mensual els primers 5 dies laborables de cada mes.
- I tota la documentació que s'indiqui a l'**Annex 7**, si s'escau.

## **16.- CONTINGUT DE LES OFERTES TÈCNIQUES**

L'oferta tècnica del licitador ha de contenir la documentació que s'estableix en l'apartat 2.B del PCAP.

Tota la documentació de l'oferta tècnica que s'inclourà al sobre B, es presentarà amb lletra en Calibri 12 o equivalent, marge normal Windows, interlineat simple i com a màxim una extensió de 20 pàgines en total.

En tot cas el personal tècnic avaluador no llegirà més de 20 pàgines per a confeccionar l'informe preceptiu i amb l'extensió de cada apartat indicat.

Es podrà afegir a banda, un annex de la documentació tècnica (fitxes i especificacions tècniques de productes, materials, equipaments i maquinàries proposades per les licitadores) que no comptaran a la paginació comentada. És a dir, aquest annex pot incloure informació addicional que es consideri oportuna per donar més detall o suport al contingut recollit en la memòria tècnica, sempre que aquesta documentació complementària no introdueixi elements nous que no estiguin reflectits en la proposta tècnica (20 pàgines), sinó que serveixi per reforçar, justificar o ampliar allò ja exposat.

Barcelona,

Josep Maria Marin Garrido  
Director de Serveis Generals