

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE

Títol	Servei neteja Escola Sagrada Família i altres equipaments de Caldes d'Estrac
Àrea	Medi Ambient, Via Pública, Serveis Urbans i Salut.
Núm. Expedient	1124 / 2025
Assumpte	Plec de prescripcions tècniques que han de regir el contracte.

Índex de contingut

1	DISPOSICIONS GENERALS	3
1.1	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
1.2	DEFINICIONS.....	3
1.3	CONTEXT	5
1.4	FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR	5
1.5	DISTRIBUCIÓ EN LOTS.....	5
1.6	NORMATIVA ESPECIFICA APLICABLE	5
1.7	EXCLUSIONS	5
1.8	INFORMACIÓ ADDICIONAL.....	6
1.9	ACTUACIONS PRELIMINAR DE LES EMPRESES LICITADORES.....	6
2	COMPONENTS DEL SERVEI	7
2.1	ÀMBIT TÈCNIC / OPERATIVA DEL SERVEI	7
2.2	CESSIÓ DE DADES PER PART DE L'AJUNTAMENT	19
2.3	RECURSOS QUE APORTA L'AJUNTAMENT AL SERVEI.....	19
2.4	RESPONSABILITATS PARTICULARS DE L'AJUNTAMENT.....	19
2.5	RESPONSABILITATS DELS USUARIS DEL SERVEI	21
3	REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS	22
3.1	REALITZACIÓ DEL SERVEI	22
3.2	SUBCONTRACTACIÓ	31
3.3	SEGURETAT I SALUT.....	31
3.4	PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	32
3.5	CONFIDENCIALITAT I CUSTODIA DE LA INFORMACIÓ	32
3.6	DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	32
3.7	RESPONSABILITAT CIVIL I ASSEGURANCES	33
3.8	INSPECCIÓ I CONTROL	33
3.9	PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA	33
4	GESTIÓ DEL CONTRACTE.....	34
4.1	ORGANITZACIÓ.....	34
4.2	FINALITZACIÓ DEL SERVEI.....	35
4.3	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	35
5	ANNEXOS	40
5.1	ANNEX I. NORMES ESPECIFIQUES DEL SERVEI DE NETEJA.....	40
5.2	ANNEX II: PLANTILLA AVALUACIÓ EXECUCIÓ DEL SERVEI	44
5.3	ANNEX III: TAULES DELS PRODUCTES QUE ES FARAN SERVEI EN EL SERVEI	46

1 DISPOSICIONS GENERALS

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques que regiran la realització dels serveis objecte del contracte.

1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei neteja Escola Sagrada Família i la neteja anual de vidres exteriors de l'Escola Bressol Sagrada Família de Caldes d'Estrac.

1.2 DEFINICIONS

Als efectes d'aquest plec es considera:

- **AJUNTAMENT:** Ajuntament de Caldes d'Estrac.
- **PCAP:** Plec de clàusules administratives particulars.
- **PRSAT:** Persona assignada per l'Ajuntament com a referent del servei i que serà l'enllaç entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament en relació al servei.
- **TIRÀS:** Estri de neteja amb la post horitzontal folrada de feltre o proveïda d'un altre teixit gruixut, que hom passa pel terra de les cases per netejar-lo (en castellà, "mopa").
- **SUBMINISTRES HIGIÈNICS:** paper higiènic, sabó, bobines de paper eixugamans, tovalloles, ambientadors...
- **ELEMENTS DIFÍCIL ACCÉS:** Elements situats a una alçada o ubicació que requereixi de equipaments específics per treballar en alçada, com podrien ser vidres, finestres, difusors, ventiladors, aparells d'aire condicionat, projectors, els sobres d'armaris, llums del sostre... També estaran considerat en aquesta classificació els elements tipus radiadors per la dificultat d'accés per la seva de neteja.
- **ESCOMBRAR:** Escombrar amb tiràs o similar, tractat amb productes captadors de la pols.
- **FREGAR:** Fregar amb productes desinfectants.
- **MANTENIMENT MOBILIARI:** Retirada de la pols de superfícies de fàcil accés amb materials o estris tractats amb productes captadors de la pols.
- **MOBILIARI:** Taules, cadires, tamborets, prestatgeries, pissarra, punts de llum, interruptors, equips d'aire condicionat (situats al terra), equipaments electrònics, objectes fixats en parets, estanteries, armaris, paraments verticals, armariets, elements decoratius, miralls...
- **EQUIPAMENT I MATERIAL PEDAGÒGIC:** El conjunt d'estrís, recursos i eines que es disposen dins de l'aula amb l'objectiu de facilitar l'aprenentatge i l'experimentació dels infants. Aquest equipament comprèn tant el mobiliari com els dispositius i materials que donen suport a les activitats educatives, incloent-hi llibres, quaderns, dispositius digitals, instruments científics, jocs educatius i material artístic, així com qualsevol altre recurs que permeti desenvolupar habilitats i competències de manera pràctica i significativa. A més, s'inclou també el material elaborat i els treballs realitzats pels propis alumnes durant el procés d'aprenentatge (tots els objectes emprats en les aules com a suport a la docència).
- **SANITARIS:** Elements sanitaris tipus vàter (WC), urinari, rentamans...
- **EQUIPAMENTS ELECTRÒNICS:** Telèfons, ordinadors, pantalles d'ordinadors, teclats, comandaments a distància, projectors, fotocopiadores, altaveus...
- **TAQUES:** Guixades, xiclets, papers encastats en radiadors, taques per besament de líquids o altres productes, etc. que es trobin en vidres accessibles, paviment, mobiliari, portes, etc.

- **LLEVAR TAQUES:** Activitat de llevar les taques al terra, mobiliari, portes, marcs de les portes, parets, enrajolat bany, vidres estudi, papereres i altres objecte que puguin ser susceptibles de ser tacats per aigua, vessament de líquid, etc.
- **VIDRES INTERIORS ACCESSIBLES:** Vidres del mobiliari, de portes, etc. que no siguin elements de difícil accés.
- **VIDRES EXTERIORS /ALÇATS:** Finestres, portes de vidres, mampares, parets, etc. i aquells vidres que es puguin considerar com elements alçats.
- **VIDRES EXTERIORS COMPLEMENTS:** Persianes i lames (per dins i per fora). Marcs de les finestres, guies de les finestres, mosquiteres, etc.
- **VIDRES: NETEJA EXHAUSTIVA.** Aquest activitat inclou la netejar de vidres, marcs, guies, persianes, lames, mosquiteres, etc. Part interior i exterior.
- **VIDRES: NETEJAR.** Aquest activitat inclou la neteja de tots els vidres i marcs i guies de totes les finestres i els vidres de les zones d'accés (portes, parets, mampares...). Part interior i exterior.
- **TRACTAMENT : TERRES / PAVIMENT.** Diferents actuacions segons el tipus de material i superfície com poden ser:
 - Decapat i cristal·litzat (terratzos)
 - Cristal·litzat terres (marbres)
 - Decapat i abrillantat o neteja a fons de terres vinílics
 - Decapat de terres de gres o enrajolat
 - Escales: decapat i segellat d'esglaons i abrillantat de descansos
 - Neteja de sòcols, racons i paviments a fons
- **NETEJA A FONS: BANYS I DUTXES.** Aquest activitat també inclou decapat paviment rugosos de banys, paviments sintètic i tots els que ho permetin.
- **NETEJA A FONS: TAULES I CADIRES.** Aquest activitat inclou la neteja taules i cadires a fons per sota i per sobre
- **NETEJA A FONS: MOBILIARI.** Aquest activitat inclou la neteja a fons de mobiliari, traient i posant els objectes i útils que hi hagi, neteja a fons d'armariets en cas que n'hi hagi. També inclou el moure armaris (que no estiguin collats) per netejar sota i darrera.
- **NETEJA A FONS: AULES ESPECÍFIQUES.** Aquest activitat inclou la neteja espatlleres mòduls màrfeques i útils voluminosos del gimnàs, decapat de paviments (si fos el cas), neteja espatlleres, mòduls, màrfeques i útils voluminosos de l'estància, neteja llums i alts, neteja pols a fons de totes les superfícies.
- **ZONES COMUNES:** hall, passadissos, entrades centre, escales...
- **NETEJA ÀREA PROFESSORAT:** fa referència a les dependències o espais utilitzats, principalment pels professors, quan no hi classes per l'alumnat però sí jornades laborals del professorat (finals de curs i inici de curs).
- **FETS O SITUACIONS CONTRARIS AL BON ESTAT DE LA NETEJA :** Fets o situacions contraris al bon estat de la neteja que hagi observat i que no hagi pogut resoldre per sí mateix, comunicant-ho al responsable del servei de l'empresa adjudicatària qui adoptarà les mesures necessàries per a corregir-les, i al PRSAT pels canals establerts.

- **FETS O SITUACIONS QUE PUGUIN REPRESENTAR UN RISC:** Fets o situacions que puguin representar un risc per les persones o les instal·lacions al responsable del servei de l'empresa adjudicatària i la PRSAT pels canals establerts per adoptar les mesures necessàries per a corregir-les.
- **VIDRES: PERIODICITAT MENSUAL.** Mensualment vol dir que es fa de manera cíclica durant tot el període, però que mensualment es revisen tots el vidres englobats en aquesta categoria.
- **ECOETIQUETA TIPUS I:** etiqueta ecològica europea (ecoetiqueta tipus I) segons el Reglament Europeu CE 1980/2000 o altres distintius de qualitat ambiental equivalents. Com a referència algunes de les etiquetes ecològiques de tipus I són les següents
 - Distintiu de garantia de qualitat ambiental de la Generalitat.
 - Etiqueta ecològica europea.
 - Cigne nòrdic.
 - Àngel blau.

1.3 CONTEXT

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

1.4 FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR

L'objectiu general del servei és:

- Garantir les condicions de salubritat i higiene adequades per a la prestació dels diferents serveis i activitats inherents a cada dependència, edifici i equipament objecte del contracte.

Altres finalitats:

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

1.5 DISTRIBUCIÓ EN LOTS

☐ Si (indicar).	☒ No (justificar).
--	--

La realització independent de la prestació principal compresa en l'objecte del contracte en dificultaria l'execució correcta des del punt de vista tècnic, no es considera eficient la divisió de l'objecte en lots. En concret, es considera imprescindible disposar d'una única empresa als efectes d'agilitzar, centralitzar i fer més eficient les prestacions objecte d'aquest contracte. Per aquest motiu, s'entén que la divisió del contracte en lots i l'existència de diversos contractistes suposaria una dificultat logística i de coordinació afegida per al personal municipal, que podria perjudicar la correcta execució del contracte

1.6 NORMATIVA ESPECIFICA APLICABLE

Amb independència i de manera complementària a la legislació de contractació, tots els treballs i les operacions dels serveis objecte d'aquest plec són subjectes a totes les normes i les recomanacions tècniques vigents i caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs que s'executin

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

1.7 EXCLUSIONS

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

- Queden excloses del servei les tasques de neteja del menjador.
- Queden excloses del servei les tasques de neteja de vidres, finestres i persianes que, a criteri de la direcció del centre, requereixin el muntatge de bastides exteriors.
- Queden excloses del servei les tasques de neteja d'element externs a l'edifici malgrat formin part de l'edifici (façana de l'edifici i els elements que puguin estar ubicats en la mateixa), excepte l'escala d'emergència de l'Escola Sagrada Família.
- Únicament són objecte d'aquest contracte, les desinfeccions de contacte de superfícies i equips amb els productes indicats en aquest plec. Per tant, queden fora del servei, les desinfeccions de contacte amb altres productes biocides tipus 2 (tipus i descripció dels biocides segons l'annex V del Real decret 1054/2002 pel qual es regula el procés d'avaluació per al registre, l'autorització i la comercialització de biocides).

1.8 INFORMACIÓ ADDICIONAL

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

- S'adjunten planells de les instal·lacions, documents:
 - PPT Plànol PB de l'Escola Sagrada Família.
 - PPT Plànol PP1 de l'Escola Sagrada Família.
 - PPT Plànol PP2 de l'Escola Sagrada Família.
 - PPT Plànol Escola Bressol 01
 - PPT Plànol Escola Bressol 02
- S'adjunta fulles de tasques a realitzar a les instal·lacions, documents:
 - PPT_TASQUES Neteja Escola Sagrada Família.
- S'adjunta fulla resumen per servei dels períodes, periodicitat, horaris i volums d'hores estimat a realitzar, document:
 - PPT_HORES NETEJA.

1.9 ACTUACIONS PRELIMINAR DE LES EMPRESES LICITADORES

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

1.9.1 VISITA A LES DEPENDÈNCIES OBJECTE DEL CONTRACTE

Per a la presentació d'aquesta oferta serà optativa la visita als equipaments objecte del contracte. En el seu cas, es concertarà una visita conjunta als equipaments objecte de la contractació.

2 COMPONENTS DEL SERVEI

2.1 ÀMBIT TÈCNIC / OPERATIVA DEL SERVEI

2.1.1 ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL CONTRACTE

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'àmbit geogràfic d'aplicació del servei és dintre del terme municipal de Caldes d'Estrac.

Les instal·lacions incloses en el servei són:

DEPENDÈNCIES INCLOSES EN EL SERVEI SÓN		
Nom	m ²	Direcció
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	1.881	Carrer Major, 50
ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA	187	Carrer Mestre Joan Barber, S/N

2.1.1.1 Descripció dels espais

- ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA
 - Plànols amb la descripció detallada dels espais, amb les distribucions de les estances i les superfícies d'aquestes són els que consten en els Annexos que s'adjunten al present plec de prescripcions tècniques
 - Nombre de places actual:
 - 157 alumnes.
 - 21 personal docent.
- CASALS ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA
 - L'activitat de casal d'estiu es desenvolupa en l'Escola Sagrada Família en les estàncies de tota la planta baixa (aules, banys, àrees comuns).
 - Nombre de places:
 - 57 infants
 - 6 monitors
- ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA
 - Plànols amb la descripció detallada dels espais, amb les distribucions de les estances i les superfícies d'aquestes són els que consten en els Annexos que s'adjunten al present plec de prescripcions tècniques.

2.1.2 ACTUACIONS A REALITZAR

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

Les activitats i/o funcions que ha d'assumir l'empresa adjudicatària són les següents:

- Neteja ordinària de l'Escola Sagrada Família.
- Neteja vidres de l'Escola Bressol Sagrada Família.
- Neteja extraordinària.
- Proveïment i reposició de consumibles.

2.1.2.1 NETEJA ORDINÀRIA DE L'ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA

Servei de neteja de les instal·lacions que inclou totes les zones determinades en aquest plec així com tots els elements mobles i continguts i, en general, tots els espais interns, ocupats o sense ocupació, o els que resultin d'ampliacions i/o modificacions que puguin realitzar-se dels elements esmentats.

L'organització del servei i la distribució dels recursos humans proposats haurà de tenir en compte la menor afectació possible de l'activitat dels centres.

El treballs que requereixin de coneixements o equipament específic, com podria ser la neteja de sostres o neteja de vidres, ho farà personal qualificat per aquesta feina amb l'equipament adient.

La periodicitat i descripció dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona desglossats en àrees d'actuació, a nivell general, són les que s'especifiquen en el document adjunt **PPT_TASQUES Neteja Escola Sagrada Família**. Les freqüències indicades tenen el caràcter de mínimes i estan subjectes a modificació (augmentant, reduint, substituint o suprimint unitats o serveis) si les circumstàncies puntuals o els canvis d'organització així ho aconsellen.

2.1.2.1.1 Recollida selectiva de residus

Els residus de totes les bosses d'una mateixa fracció podran ser acumulats en bosses més grans del mateix color a fi de permetre una millor manipulació i transport.

L'empresa adjudicatària separarà el residus recollits en el procés de neteja per fraccions i el dipositarà en el contenidor corresponents.

L'empresa adjudicatària retirarà els residus que s'hi produeixen en cadascun dels centres mitjançant recollida selectiva, d'acord amb el que estableix la política de l'Ajuntament/centre i els transportarà fins a les àrees d'aportació (situades en el mateix centre o a la via pública segons s'estableixi) separats per tipologia de reciclatge. A l'Escola Sagrada Família es portaran els contenidors interns de les diferents fraccions al costat dels contenidors municipals del carrer disposant-los correctament per que els pugui recollir el servei de neteja del municipi. Aquests contenidor municipals estan situats el final de la rampa que porta al col·legi, a un distancia aproximada de 100 metres.

2.1.2.1.2 Particularitats d'algunes zones de neteja

Les dependències de Laboratori d'art, Aula de Música, Aula de Psicomotricitat, Biblioteca per la tipologia de les activitats que es realitzen poden tenir algun tractament específic que s'adaptarà segon les necessitats, sense ser necessari una modificació en el volum d'hores de dedicació periòdica.

Algunes particularitats identificades:

- Aula de Psicomotricitat
 - Setmanalment s'han de netejar els objectes grans didàctics que estan a terra.
 - Aquesta dependència disposa d'uns miralls de dimensions considerables en una de les parets. Es procedirà a la seva neteja en cas que, degut a les activitats realitzades, sigui necessari per la correcte neteja.
- Biblioteca.
 - Es una dependència que es fa servir molt per diferents activitats. S'ha de prestar especial atenció a la seva neteja diària.
 - Setmanalment s'hauria de fer una neteja més acurada de les prestatgeries (sense retirar els llibres).
 - No s'ha de modificar la situació de les taules.
- Laboratori d'art

- Quan sigui necessari, en les piques que hi han en la dependència, s'haurà de fer una actuació de manteniment diari i neteja setmanal o quan per les activitats realitzades no estiguin netes.
- Diàriament, es procedirà al fregat de terres en cas que, degut a les activitats realitzades, sigui necessari per la correcta neteja.

2.1.2.1.3 Neteja ordinària a fons (periòdiques)

En els períodes de Nadal, Setmana Santa i juliol es realitzaran les activitats identificades com a "Periòdic 3 cops/any" en el document **PPT_TASQUES Neteja Escola Sagrada Família**.

Aquestes activitats estaran compaginades amb les Neteja ordinària de l'Escola Sagrada Família en període de casals.

Pel que fa a la neteja de Vidres/Persianes de tot el centre, es procedirà a la realització d'una neteja a fons del vidres, especialment per la part exterior, els dies prèvies a l'inici del curs escolar (finals d'agost o principis de setembre sempre abans de l'inici escolar).

Pel que fa a la neteja de l'escala d'emergències, es durà a terme una actuació de neteja bàsica consistent en l'escombrat, la retirada de residus i l'eliminació de brutícia general acumulada. Aquesta neteja s'aplicarà exclusivament sobre les superfícies accessibles des de l'escala mateixa i que no requereixin, per a la seva execució, l'ús de mitjans auxiliars com bastides, plataformes elevadores o altres equips especials d'elevació.

Pel que fa a la neteja de les dependències amb una elevada densitat d'elements (com ara el laboratori d'art, l'aula de llum, l'aula de música, etc.), s'informarà prèviament del dia en què es realitzarà la neteja a fons, amb l'objectiu que el personal responsable pugui retirar els materials i objectes ubicats a les prestatgeries i altres superfícies, facilitant així una neteja adequada i exhaustiva dels espais.

Durant el mes de juliol, el servei de neteja es planifica amb l'objectiu de dur a terme una actuació exhaustiva sobre la totalitat de les dependències i materials de l'equipament. Aquesta actuació intensiva es compaginarà amb la neteja ordinària associada al funcionament de l'Escola Sagrada Família durant el període de casals. A tal efecte, s'ha previst la destinació de recursos humans suficients per garantir una execució adequada i completa del servei.

2.1.2.1.4 Neteja ordinària de l'Escola Sagrada Família en període de casals

El mateix servei que el de "Neteja ordinària diària" però només de la planta on es realitzen els casals (planta baixa), que és el període quan s'aprofita per fer **Neteja ordinària a fons**.

Aquest servei només es realitzarà en els períodes de duració dels casals.

2.1.2.2 NETEJA VIDRES DE L'ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA

El servei consisteix en la neteja per dins i per fora de tots els vidres perimetrals i la porta d'entrada de l'Escola Bressol Sagrada Família.

Aquest servei es realitza un cop a l'any.

2.1.2.3 NETEJA EXTRAORDINÀRIA

L'Ajuntament podrà encomanar a l'empresa adjudicatària la prestació puntual o temporal de serveis de neteja indicats en aquest plec però que no estan actualment previstos.

Dintre d'aquest tipus d'actuacions de neteja es contemplen aquelles que fossin degudes a una urgència o emergència, amb un temps de resposta determinat en aquest plec.

Aquest serveis es podran realitzar en horari diürn, nocturn o festiu.

2.1.2.3.1 Neteja centres per esdeveniments

Actuacions específiques per esdeveniments o fets puntuals (tipus portes obertes o altres tipus d'esdeveniments), que requereixen d'una actuació concreta limitada per garantir que les instal·lacions estiguin en un correcte estat de neteja.

Aquest servei es sol·licitarà per escrit i amb temps suficient per poder concretar el servei necessari i la seva organització (nombre d'hores necessàries, temps d'execució...).

2.1.2.3.2 Actuacions de neteja degudes a una urgència o emergència

En les actuacions urgents, el PRSAT notificarà l'empresa adjudicatària pels canals establerts la situació i acordaran de manera formal el pla d'actuació amb una previsió inicial de recursos acord a la tipologia de la incidència. L'empresa adjudicatària, s'haurà de presentar en el lloc d'actuació dins del terminis establerts en aquest plec per realitzar una acció correctiva, amb el supervisor, el personal acordat, la maquinària, eines, utensilis i materials que determini l'empresa adjudicatària per les feines notificades i acordades amb el PRSAT.

Per aquestes actuacions es defineix un temps de resposta determinat en aquest plec.

Diferenciem l'acció correctiva inicial, amb uns recursos limitats a una activitat deguda a una incidència greu que fos necessari un volum superior de recursos la qual s'haurà de planificar amb caràcter d'urgència però que no tots aquests recursos necessaris podran estar disponibles en el temps de resposta a urgència indicat en aquest plec.

Una vegada realitzada l'acció correctiva, en cas de canvis o modificacions de les necessitats inicials serà necessària l'aprovació del PRSAT per les següents actuacions.

Una vegada acabada l'actuació es notificarà al PRSAT pels canals establerts la finalització i l'estat resultant de l'actuació.

Es repercutiran a la factura del període el nombre d'hores acceptades pel PRSAT del personal netejador i/o especialistes, com a Neteja extraordinària amb la descripció de l'actuació.

2.1.2.4 PROVEÏMENT I REPOSICIÓ DE CONSUMIBLES

L'empresa adjudicatària subministrarà els següents consumibles a totes les instal·lacions:

- Sabó rentamans
- Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa (paper higiènic, eixugamans i paper de mans en aules)
- Bosses d'escombraries.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la compra, aprovisionament, col·locació i reposició diària de cel·luloses i sabons als dispositius finals (dispensadors), així com de les bosses d'escombraries

L'empresa adjudicatària haurà de garantir a tota hora la seva existència d'aquests subministres, per tal d'evitar que en cap moment els usuaris no en tinguin a la seva disposició.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar constantment d'unes reserves mínimes de reposició, que garanteixin les existències.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Reposar els subministres quan calgui en els llocs de consum.
- No es poden fer servir productes amb envasos que no estiguin identificats.
- Informar del consum d'aquest subministres.

- Verificar les existències disponibles d'aquests productes a les dependències habilitades per al seu emmagatzematge als centres, i informar i/o gestionar-ne el reaprovisionament per evitar que en manqui la disponibilitat quan siguin necessaris.

2.1.3 PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ / METODOLOGIA

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

2.1.3.1 METODOLOGIA I PAUTES DE TREBALL

2.1.3.1.1 Normes generals

El treball de neteja es realitzarà mitjançant el procediment més adient a la naturalesa de l'objecte o parament, de manera que s'evitin els deterioraments per procediments de neteja inadequats.

L'horari de les activitats extraescolars finalitzen com a màxim a les 17:30 i només a la primera planta, per que les activitats de neteja haurien de començar per les plantes superior per no interferir a les activitats del centre.

Els treballs de neteja s'hauran d'executar de manera que interfereixin el mínim possible en el desenvolupament normal de les activitats que es duguin a terme a les dependències i instal·lacions objecte del contracte, així com en el trànsit interior d'usuaris i visitants.

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

La prestació del servei haurà de complir els terminis i el períodes d'execució que es marquen.

Qualsevol treballador adscrit al servei, tindrà l'obligació de notificar al responsable del servei de l'empresa adjudicatària i a la PRSAT aquells fets o situacions:

- Contraris al bon estat de la neteja que hagi observat i que no hagi pogut resoldre per sí mateix. El responsable del servei de l'empresa adjudicatària adoptarà les mesures necessàries per a corregir-les.
- Que puguin representar un risc (deficiències, incidències o qualsevol aspecte que pot representar qualsevol risc per les persones o les instal·lacions a curt o llarg termini o que pugui representar una millora en el servei). El responsable del servei de l'empresa adjudicatària i la PRSAT adoptaran les mesures necessàries en relació al risc identificat.

2.1.3.1.2 Normes específiques

El treball de neteja es realitzarà acord a unes normes específiques que es detallen a **l'Annex I Normes específiques del servei de neteja**.

Aquestes Normes específiques del servei de neteja descrites en aquest document tenen un caràcter orientatiu i estan concebudes com a referència per a l'organització del servei. No obstant això, aquestes podran ser adaptades per l'empresa adjudicatària en funció de les condicions reals de les instal·lacions i de la dinàmica dels espais, sempre que es mantingui el nivell de qualitat requerit, es respectin els objectius del servei i s'aprovi prèviament per part de l'òrgan gestor. En cap cas aquestes adaptacions podran suposar una reducció de la intensitat o abast de les actuacions definides.

2.1.3.2 PROTOCOLS D'ACTUACIONS

Per millorar la normalització dels procediments de prestació del servei, és important que l'empresa adjudicatària identifiqui els processos clau que configuren la prestació del servei, garantint que estiguin alineats amb els criteris de servei plantejats per l'ens local.

L'empresa adjudicatària haurà d'identificar i comptar amb protocols i/o procediments documentats d'actuació en la prestació del servei acord amb els principis bàsics i ha de garantir el compliment d'aquests per part del personal implicat en l'atenció directa, incloent mecanismes de seguiment i avaluació.

Tindrà com a mínim els següents protocols d'actuació:

- Inici de la prestació del servei.
- Execució del servei. Realització de tasques planificades.
- Coordinacions amb personal de prestació del servei i serveis municipals.
- Gestió d'incidències del servei.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Gestió de queixes i suggeriments.
- Prevenció de riscos laborals de tots els llocs de treball inclosos en aquest plec (específics del centre).

2.1.3.3 INTERLOCUCIÓ I CANAL DE COMUNICACIÓ DE L'OPERATIVA

☒ Si (es detallen en els subapartats següents)	☐ No.
--	------------------------------

2.1.3.3.1 Responsable i interlocutor de l'operativa del servei

L'empresa adjudicatària ha de designar una persona com a responsable del servei amb les funcions:

- Fer el seguiment del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
- Verificar que les tasques es duen a terme segons les condicions especificades en aquest plec i al PCAP.
- Revisar l'organització per l'execució del servei, de la distribució dels recursos i el nivell d'execució i qualitat per tal d'assegurar el bon funcionament del servei.
- Representar a l'empresa adjudicatària quan sigui necessària la seva presència. Tindrà la plena representació i la plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa adjudicatària.
- Organitzar la prestació del servei i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes per la PRSAT.
- Respondre davant dels problemes que puguin sorgir durant l'execució del contracte.
- Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en el servei.
- Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs en què sigui convocat/da per la PRSAT.
- Assegurar els mecanismes de control i comunicació amb la PRSAT.
- Visitar les instal·lacions amb les periodicitats indicades en aquest plec.
- Fer les reunions de coordinació amb la PRSAT amb les periodicitats indicades en aquest plec.

2.1.3.3.2 Canal de comunicació

- La comunicació amb l'empresa adjudicatària es realitzarà pels canals establerts per l'Ajuntament. El canal de comunicació per defecte, serà el telèfon i el correu electrònic.
- Les necessitats del servei fan que, a causa de determinades incidències que puguin ocórrer en les diferents dependències o centres objecte d'aquest contracte, sigui necessari, per tal de solucionar el problema, contactar amb l'empresa adjudicatària en horaris i dates que a vegades surten de la seva jornada laboral.

- Per tal de garantir la comunicació l'empresa adjudicatària disposarà d'una adreça de correu electrònic i/o d'una línia telefònica amb un servei d'atenció disponible 24 hores diàries tots els dies de l'any, inclosos caps de setmana i festius.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el registre de les comunicacions amb la PRSAT per a seguiment i revisió de les actuacions.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que els diferents serveis de la PRSAT estiguin assabentats de les dades actualitzades dels canals de comunicació establerts (números de telèfon, correu electrònic...).

2.1.4 VOLUMS DE LES ACTUACIONS A REALITZAR

☒ Si	☐ No
--	-----------------------------

La unitat de mesurament d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora de realització efectiva, no incloent desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.

La periodicitat, els períodes i els horaris dels diferents serveis de neteja són els que s'especifiquen en el document adjunt PPT_HORES NETEJA.

2.1.4.1 DEDICACIONS PER PERFIL

Servei neteja Escola Sagrada Família i altres equipaments de Caldes d'Estrac		
ANY 1		
Perfil	Unitats	Hores anuals
Grupo IV: Personal netejador	hores	1.621,00
TOTAL		1.621,00

2.1.4.2 DEDICACIONS PER TIPUS DE SERVEI

Servei neteja Escola Sagrada Família i altres equipaments de Caldes d'Estrac	
SERVEI	HORES ANUALS
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	1.589,00
NETEJA ORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	1.589,00
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	8,00
NETEJA EXTRAORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	8,00
ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA	24,00
NETEJA VIDRES ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA	24,00
TOTAL	1.621,00

2.1.4.3 DEDICACIONS PER TASQUES, PERIODICITAT I PERÍODES.

Servei neteja Escola Sagrada Família i altres equipaments de Caldes d'Estrac				
SERVEI	DESCRIPCIÓ DE LES TAQUES	PERIÒDICITAT	PERÍODE	HORES ANUALS
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	Neteja ordinària	De dilluns a divendres	11 MESOS (de setembre a juliol, inclosos)	1.589,00
NETEJA ORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA				1.589,00
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	Neteja vidres complerta	A demanda	Anual	8,00
NETEJA EXTRAORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA				8,00
ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA	Neteja vidres	Anual	Anual	24,00
NETEJA VIDRES ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA				24,00
TOTAL				1.621,00

2.1.5 CALENDARI / HORARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

2.1.5.1 CALENDARI LES ACTUACIONS DE NETEJA

A efectes d'establir els dies laborals i els dies festius es tindrà en compte el que s'estableixi en el calendari oficial de festes laborals per a cada any, que publica el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya en el DOGC i les festes locals que siguin aprovades pel Ple de l'Ajuntament.

Resum dels horaris:

Servei neteja Escola Sagrada Família i altres equipaments de Caldes d'Estrac		
SERVEI	DESCRIPCIÓ DE LES TAQUES	PERÍODE
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	Neteja ordinària	11 MESOS (de setembre a juliol, inclosos)
NETEJA ORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA		
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	Neteja vidres complerta	Anual
NETEJA EXTRAORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA		
ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA	Neteja vidres	Anual
NETEJA VIDRES ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA		

2.1.5.1.1 Calendari de les actuacions NETEJA ORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA

Per la planificació de les actuacions es tindrà en compte el calendari escolar del centre.

El calendari de Neteja ordinària de l'Escola Sagrada Família serà de setembre a juliol, tots inclosos.

Queda exempt del servei el mes d'agost, considerat vacacional i durant el qual el centre romandrà tancat.

Les neteges a fons es realitzaran en els períodes de Nadal, Setmana Santa i juliol.

Pel cas específic dels Vidres/Persianes de l'Escola Sagrada Família es procedirà a fer una neteja a fons del vidres, especialment per la part exterior, els dies prèvies a l'inici del curs escolar (finals d'agost o principis de setembre) que es coordinarà amb la PRSAT.

2.1.5.1.1.1 Neteja ordinària a fons

Les neteges ordinàries a fons es realitzaran en els períodes de Nadal, Setmana Santa i juliol.

2.1.5.1.1.2 Neteja ordinària en període de casals

Els casals es poden realitzar en els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i finals de juny, juliol (tot el mes inclòs i els primers dies d'agost per finalitzar la setmana de juliol si fos el cas) i inici de setembre.

Els casals a realitzar cada any es definiran periòdicament i es notificaran a l'empresa adjudicatària amb la suficient antelació per poder fer la planificació de les actuacions.

2.1.5.1.2 Calendari de les actuacions NETEJA VIDRES DE L'ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA.

Aquest servei es realitzarà una vegada a l'any abans de l'apertura del curs que es pactarà i coordinarà amb el PRSAT.

2.1.5.2 HORARIS DE LES ACTUACIONS DE NETEJA

Resum dels horaris de les actuacions:

Servei neteja Escola Sagrada Família i altres equipaments de Caldes d'Estrac			
SERVEI	DESCRIPCIÓ DE LES TAQUES	PERÍODICITAT	HORARI
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	Neteja ordinària	De dilluns a divendres	De 16:30 a 20:00
NETEJA ORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA			
ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA	Neteja vidres complerta	A demanda	A escollir.
NETEJA EXTRAORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA			
ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA	Neteja vidres	Anual	A escollir.
NETEJA VIDRES ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA			

2.1.5.2.1 Horaris de les actuacions NETEJA ESCOLA ORDINÀRIA SAGRADA FAMÍLIA

L'horari del servei de Neteja ordinària diària serà de les 16:30 h a 20:00 h durant els mesos de gener a juliol i de setembre a desembre. El mes de juliol, durant el període de casals, l'horari en principi serà el mateix, però es podrà pactar un altre horari en cas de que l'horari dels casals finalitzi abans de les 16:30 h.

Qualsevol modificació horària de la neteja ordinària serà acordada amb la PRSAT.

2.1.6 DOCUMENTACIÓ I INFORMES DEL SERVEI

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'empresa adjudicatària ha de presentar telemàticament la documentació detallada en aquest apartat.

El contingut dels diferents informes podrà variar en funció de les dades que sol·liciti l'organisme competent.

2.1.6.1 PLANS O PROGRAMES D'ACTUACIÓ

Descripció: l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar els següents Plans o programes d'actuació:

- Pla de prevenció de riscos laborals. Per centre i de tots els llocs de treball inclosos en aquest plec (específics per centre).
- Pla de qualitat. Protocols d'actuació de tots els processos desenvolupats pels llocs de treball d'aquest plec.
- Pla de neteja. Per centre especificant un protocol explicatiu a realitzar per a cada perfil, la freqüència i ordre dels treballs de neteja a realitzar:
 - Les tasques diàries ordenades per ordre d'execució i temps de realització.
 - El desglossament de les tasques periòdiques contractades, amb planificació diària de la freqüència periòdica a executar (no s'admetran planificacions del conjunt de tasques periòdiques sense especificació del dia i moment de realització de cadascuna d'elles).
 - La Planificació anual amb desglossament mensual de totes les tasques de neteja a executar per les especialistes.
- Pla dels productes que es faran servei en el servei segons ANNEX III: TAULES DELS PRODUCTES QUE ES FARAN SERVEI EN EL SERVEI.

Periodicitat: Termini màxim de presentació de 15 dies abans de l'inici del període d'inici del contracte i i per la resta d'anys de contracte, 15 dies abans de l'inici del període anual.

Destinatari: PRSAT o en qui delegui i el centre.

Presentació: Telemàtica.

2.1.6.2 INFORME DE LES CARACTERÍSTIQUES DEL PRODUCTES DE NETEJA

Descripció: Documentació dels productes de neteja que es faran servir en el servei.

Periodicitat: Abans de l'inici del servei i amb qualsevol canvi o substitució de productes de neteja.

Destinatari: PRSAT o en qui delegui i el centre.

Presentació: Telemàtica.

Contingut: Aquest informe inclourà com a mínim les fitxes tècniques, l'etiqueta ecològica europea i, si s'escau, les instruccions de manipulació.

2.1.6.3 INFORME DIARI DE LES ACTUACIONS

Descripció: Informació de l'actuació realitzada.

Periodicitat: Diari, individualitzat per a cada centre o espai d'actuació. El lliurament es farà setmanalment del conjunt dels informes de les actuacions.

Destinatari: PRSAT o en qui delegui i el centre.

Presentació: Telemàtica.

Contingut:

- Centre.
- Data.
- Personal: Persones que han realitzat l'actuació i categoria.
 - Horaris realitzats.
- S'han realitzat les actuacions planificades : SI/NO
- S'ha realitzat les reposicions de consumibles: SI/NO
- Actuacions no realitzades segons planificació.
- Incidències detectades.
- Observacions. De qualsevol tipus que pugi afectar al servei.
- Consumibles que no es disposa de producte en el centre per un consum estimat d'una setmana (indicant el/els productes).

2.1.6.4 INFORME MENSUAL DE LES ACTUACIONS

Descripció: Informació agrupada de les actuacions realitzades en el període.

Periodicitat: Mensual.

Destinatari: PRSAT o en qui delegui i el centre.

Presentació: Telemàtica.

Contingut:

- Per centre o altres actuacions de neteja
- Per categoria (neteja/especialista).
- Volums.
- Nombre de dies que s'han realitzat els serveis en el període.
- Nombre de persones que han realitzat els serveis en el període.

- Nombre d'hores de servei realitzats en el període.
- Desglossament del consum realitzat en cadascun dels centres o altres actuacions dels consumibles.
- Informe de les incidències o element de risc (per centre i amb temps de resposta), que inclourà com a mínim:
 - Tipologia (Urgent, Greu, Normal.)
 - Dades bàsiques.
 - Responsable de resolució, hora i dia de la creació, contingut, accions realitzades amb data i hora de realització i estat (oberta, resolta i tancada).
- Informe de queixes, reclamacions i suggeriments del període analitzat, que inclourà com a mínim:
 - Tipologia. (Queixa, Reclamació, Suggeriment).
 - Dades bàsiques.
 - Centre, responsable de resolució, hora i dia de la creació, contingut, resposta donada, accions realitzades amb data i hora de realització i estat (pendent de resposta, resolta i tancada).
- Propostes de millora.
 - Dades bàsiques.
- Observacions: De qualsevol tipus que pugi afectar al servei.

2.1.6.5 FACTURA

La factura incorporarà el total de les actuacions realitzades en el període, incloent-hi les activitats de Neteja ordinària i Neteja extraordinària.

Periodicitat: Mensual.

Destinatari: PRSAT o qui delegui.

Presentació: Telemàtica, al registre electrònic de factures.

Contingut:

- Desglossament per serveis realitzat en el període.
 - Per centre o altres actuacions de neteja
 - Per categoria (neteja/especialista).
 - Total dies treballats i total hores realitzades.
 - Preu.
 - Import.
 - Total import per centre o altres actuacions de neteja.
- En cas de treballs de Neteja extraordinària caldrà incloure la petició realitzada per la PRSAT com annex a la factura.

2.1.7 COMPROMISOS I TERMINIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

2.1.7.1 DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

DESCRIPCIÓ	COMPROMÍS / TERMINI
PROCEDIMENTS	
Termini màxim per presentar els plans o programes d'actuació: - Pla de prevenció de riscos laborals. - Pla de qualitat. - Pla de neteja. - Taules dels productes que es faran servei en el servei	Termini màxim de presentació de 15 dies abans de l'inici del període d'inici del contracte i i per la resta d'anys de contracte, 15 dies abans de l'inici del període anual.
Reunions de coordinació del servei.	Trimestral i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari.
Termini màxim per presentar l'Informe de les característiques del productes de neteja.	Abans de l'inici del servei i amb qualsevol canvi o substitució de productes de neteja.
DEL SERVEI	
Comunicació d'Incidències	
Termini màxim de comunicació de les incidències urgents.	De forma immediata.
Termini màxim de comunicació de les Incidències greus.	Al final de la jornada.
Termini màxim de comunicació de les Incidències no urgents	24 hores a partir del seu coneixement.
Temps de resposta	
Termini màxim d'actuació correctiva a Incidències urgents.	4 hores.
Termini màxim de resolució Incidències greus.	24 hores.
Termini màxim de resolució Incidències normals.	48 hores.
Termini màxim per presentar la resposta per escrit a queixes, reclamacions i suggeriments.	7 dies.
Termini màxim per realitzar les substitució de les persones adscrites al servei (aquest fet s'assimila, a efectes del servei, com a incidències urgents a tots els efectes).	De forma immediata.
INFORMES	
Termini màxim per presentar o estar accessible l'informe diari de les actuacions.	1 dia hàbil.
Termini màxim per presentar la facturació i l'informe mensual de les actuacions.	5 dies hàbils del mes següent.
PERSONAL ADSCRIT	
Termini màxim per presentar la proposta del personal adscrit al servei.	10 dies hàbils abans de l'inici servei.

REUNIONS COMITÈ OPERATIU (model de relació i seguiment del contracte)	
Reunions de seguiment del contracte (Comitè de Operatiu).	Semestral i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari.
INFORMES EN CAS DE VAGA LEGAL	
Termini màxim presentar l'informe en el que s'indiqui els serveis mínims prestats i les actuacions que s'hagin deixat de prestar.	Termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

2.1.7.2 DE L'AJUNTAMENT O CENTRE

DESCRIPCIÓ	COMPROMÍS / TERMINI
Termini màxim per que la PRSAT comuniqui a l'empresa adjudicatària qualsevol circumstància que impedeixi o pugui alterar la realització del servei.	48 hores abans del servei.
Termini màxim per notificar formalment la planificació de les necessitats de Neteja extraordinària.	10 dies hàbils abans de l'execució del servei.

2.1.8 FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment factura corresponent als serveis realitzats en el mes anterior amb el següents apartats:

- Facturació mensual lineal, corresponent a una dotzena part (1/12) del valor total del contracte dels serveis de NETEJA ORDINÀRIA ESCOLA SAGRADA FAMÍLIA i NETEJA EXTRAORDINÀRIA ESCOLA BRESSOL SAGRADA FAMÍLIA en cas de durada anual, o en parts proporcionals segons la durada establerta.
- Si fos el cas, facturació dels serveis de NETEJA EXTRAORDINÀRIA del període que correspongui. Amb la factura d'aquests serveis s'haurà d'aportar Informe mensual de les actuacions

2.2 CESSIÓ DE DADES PER PART DE L'AJUNTAMENT

☐ Si (indicar la finalitat de les dades que vagin a ser cedides).	☒ No.
--	---

L'execució del present contracte no requereix de la cessió de dades per part de l'Ajuntament a l'empresa adjudicatària.

2.3 RECURSOS QUE APORTA L'AJUNTAMENT AL SERVEI

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

- L'Escola Sagrada Família cedirà un espai per disposar del material de neteja de l'empresa adjudicatària.

2.4 RESPONSABILITATS PARTICULARS DE L'AJUNTAMENT

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'Ajuntament es compromet a garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

L'Ajuntament exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'empresa adjudicatària desenvolupa el servei seguint les seves prescripcions i donant comptes de l'execució.

L'Ajuntament és responsable de:

- En relació a la gestió del servei.
 - Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
 - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els protocols de l'entitat adjudicatària. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
 - Designar el personal tècnic municipal responsable de la relació contractual.
 - Fer el seguiment de forma permanent del bon funcionament de la prestació del servei.
 - Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del servei.
 - Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que es necessitin per al bon funcionament del servei, així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
 - Fer el seguiment i l'avaluació de l'actuació de l'empresa adjudicatària, i si s'escau, dictar les instruccions, per complir amb els compromisos assumits.
 - Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa es podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
 - Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
 - Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part dels destinataris del servei i donar la resposta corresponent.
 - Fer el control i validació mensual de les factures.
 - Facilitar el logotip o identificació visual de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
 - L'Ajuntament podrà requerir la substitució, a càrrec de l'empresa, d'una persona que sigui objecte de queixes reiterades.
 - Si es cau, lliurar l'avaluació de Riscos Específics a efectes de coordinació de la matèria a l'empresa adjudicatària de les instal·lacions/centres on es desenvolupi el servei.
- En relació a l'execució dels serveis.
 - Comunicar qualsevol canvi del contracte amb la persona representant de l'empresa adjudicatària pels canals corresponents.
 - Proposar les modificacions en la prestació del servei que valori necessàries per a complir amb l'interès públic.
 - Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei
 - La PRSAT ha de comunicar a l'empresa adjudicatària, qualsevol circumstància que impedeixi o pugui alterar la realització del servei amb una antelació suficient indicada en aquest plec. En cas contrari el servei es donarà com a realitzat.

- En relació a la gestió dels treballs de Neteja Extraordinària.
 - Notificar formalment la planificació de les necessitats en els terminis indicats en aquest plec.
 - En cas de que la necessitat d'aquests treballs fossin deguts a una urgència o emergència es convocarà una reunió urgent que s'haurà de realitzar el mateix dia (presencial o telemàtica) per planificar l'actuació el més aviat possible, sempre contemplant les capacitats de l'empresa adjudicatària, però que com a mínim alguna actuació correctiva s'hauria de realitzar en els terminis indicats en aquest plec.

L'Escola Sagrada Família és responsable de:

- Serà responsabilitat del/la conserge el tornar diàriament els contenidor interns de les diferents fraccions que diàriament s'han disposat al costat dels contenidor de carrer a la seva ubicació en l'escola.

2.5 RESPONSABILITATS DELS USUARIS DEL SERVEI

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

Els centres estan obligats a:

- Complir els acords i seguir el pla d'intervenció establert, les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

3 REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme les indicacions de manera estricta amb la deguda diligència per garantir el normal funcionament i continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en els plecs de clàusules administratives i tècniques.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'unes instal·lacions, una organització tècnica i econòmica i de personal suficient, tot d'acord amb la normativa vigent, per a prestar el servei amb els nivells de qualitat, eficàcia i eficiència necessaris per a complir les obligacions estipulades al contracte i assumir la resta d'obligacions que es derivin de les disposicions legals en matèria de contractació. També ha de comptar amb un servei d'administració que doni suport a totes les activitats desenvolupades en el servei

L'empresa adjudicatària ha d'obtenir i tenir en vigència totes les autoritzacions, permisos, tràmits i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la prestació del servei amb anterioritat a l'inici del mateix

Les obligacions que, per raó d'aquest plec, s'estableixen per a l'empresa adjudicatària que intervé en la prestació del servei han de fer-se extensives a tota la vigència del contracte subscrit.

3.1 REALITZACIÓ DEL SERVEI

3.1.1 EXECUCIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir, entre d'altres, les obligacions de:

- Organitzar i garantir la prestació del servei i desenvolupar les tasques seguint els protocols i procediments definits.
- Realitzar aquells treballs extraordinaris que se li encomanin (el cost d'aquests serveis li seran abonats d'acord amb el preus unitaris vigents en cada moment d'acord amb l'oferta presentada).
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en aquest plec.
- Anomenar el coordinador/a per centre, que controli i supervisi diàriament el servei per tal de gestionar de la millor manera possible incidències i demandes del servei diàries. Un coordinador/a podrà gestionar més d'un centre.
- Realitzar els seus controls directes sobre la qualitat del servei.
- Complir els horaris i puntualitat pactats als serveis.
- Comunicar de forma immediata qualsevol incidència que pugui esdevenir durant el funcionament del servei que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei, així com les mesures preses per esmenar-ho.
- Presentar la informació determinada en aquest plec.
- Presentar a l'Ajuntament si s'escau, els procediments de treball i comunicar els riscos susceptibles de ser causats a treballadors municipals i a terceres persones i les mesures preventives corresponents.
- En cas que es demani, l'empresa adjudicatària proporcionarà còpia dels documents necessaris o justificatius de la seva correcta activitat (documents relatius a la cotització a la Seguretat Social corresponents als treballadors destinats a la realització del servei o serveis objecte del present contracte, Llicència Fiscal, Pòlissa d'accidents i Pòlissa de Responsabilitat Civil, protocols, procediments...).
- Qualsevol modificació, que de manera ocasional o excepcional, es pogués produir en la prestació del servei s'ha de supervisar i acordar prèviament amb la PRSAT, que l'autoritzarà o no en funció del seu criteri i de la normativa vigent.

- En el cas d'absència d'un treballador s'haurà efectuar la substitució en els terminis indicat en aquest plec.
- Mantenir les instal·lacions, aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament, en perfecte estat de conservació i funcionament.
- Signar un document acreditatiu de l'inventari de tots els béns que es posin a la seva disposició, si fos el cas.
- La cortesia del seu personal i ha de posar remei, immediatament, a qualsevol mal comportament.

Les omissions que contingui aquest plec no eximeixen a l'empresa adjudicatària de la correcta execució del contracte, en virtut del bon ofici, de la bona fe i el costum.

3.1.1.1 Planificar, coordinar i gestionar el servei

L'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme l'activitat de planificació, coordinació i gestió del servei contractat, incloent les següents funcions:

- Planificació i organització del servei
 - Elaborar la planificació inicial del servei, assegurant la cobertura adequada de les necessitats i el compliment dels objectius definits.
 - Coordinar les tasques amb el personal assignat, garantint-ne la correcta distribució i supervisió.
 - Organitzar els serveis i gestionar-ne la seva execució diària.
 - Planificar les suplències, vacances i contractacions temporals, comunicant-ho prèviament a l'Ajuntament.
 - Gestionar, si escau, el relleu de treballadors/es a petició de l'Ajuntament, quan aquest ho consideri necessari.
- Control i seguiment de l'execució
 - Fer el seguiment del compliment dels horaris i la puntualitat en la prestació dels serveis.
 - Verificar que les condicions de treball no suposin cap risc per al personal, i que compleixin amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Donar suport i assessorament als professionals responsables de la prestació del servei, tant en l'àmbit organitzatiu com tècnic.
 - Avaluar i controlar el compliment dels criteris de qualitat i dels indicadors establerts per a la valoració del servei.
- Millora contínua i ajustos del servei
 - Revisar i proposar ajustos en els criteris de treball i/o en el funcionament ordinari del servei, quan es detectin desviacions o oportunitats de millora.
 - Formular propostes de modificació sobre la intensitat, varietat o abast de les actuacions, sempre amb l'objectiu de millorar l'eficiència i la qualitat del servei prestat.
- Gestió d'incidències i comunicació
 - Rebre, registrar i gestionar les incidències, queixes, reclamacions i suggeriments formulats per la PRSAT, o qui delegi, així com informar sobre les actuacions de resolució aplicades.
 - Comunicar qualsevol incidència, esdeveniment o modificació que pugui afectar la correcta prestació del servei.

- Realitzar reunions i coordinacions amb el responsable assignat per l'Ajuntament o pel centre, sempre que sigui necessari o a petició d'aquest.
- Les incidències es classificaran segons el següent esquema:

Descripció	Tipus
Incidències o esdeveniments que afecten directament la prestació del servei.	Urgent
Incidències o esdeveniments que poden comprometre el servei de manera no immediata (p. ex. manca de productes higiènics, deficiències en la neteja)..	Greu
Incidències o esdeveniments que no afecten la prestació del servei.	Normal

3.1.2 PLANIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.3 CERTIFICACIONS I ACREDITACIONS

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.3.1 Certificacions de Sistemes de qualitat intern

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.3.2 Certificacions de Gestió mediambiental

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.3.3 Certificacions dels Sistema d'informació de suport per la documentació i registres

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.4 MITJANS TÈCNICS I MATERIALS

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

3.1.4.1 INSTAL·LACIONS

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.4.2 VEHICLES

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

- L'empresa adjudicatària disposarà al menys d'un vehicle per desplaçaments.

3.1.4.3 MATERIAL I UTILLATGE

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

- L'empresa adjudicatària disposarà i facilitarà quants elements, materials, productes de neteja, utillatge, estris i maquinària que siguin necessaris per a l'adequada prestació del servei objecte del contracte, essent exclusivament a càrrec seu, la seva adquisició, conservació, manteniment i reposició. Aquest materials han d'estar sempre en les condicions d'higiene adequades.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar de tots els elements de protecció i senyalització per evitar accidents durant l'execució dels treballs.

- L'empresa adjudicatària únicament podrà emmagatzemar els productes, maquinària i utilitatge en els locals o espais que posi a la seva disposició els centres a les seves dependències, corrent al seu càrrec les mesures de protecció i seguretat.
- L'empresa adjudicatària és la responsable del manteniment i bon estat dels seus materials i béns i ha de garantir que aquests compleixen amb la legislació vigent.
- La PRSAT podrà demanar la informació que consideri necessària de les característiques de la maquinària, els equips i l'utilitatge destinats a les tasques de neteja.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que el personal que ha de dur a terme les tasques de neteja, coneix i segueix les indicacions per a l'ús correcte dels productes, aparells i estris emprats, així com de les mesclures, les temperatures o qualsevol altra informació rellevant per la seva seguretat i bon ús.

3.1.4.3.1 Subministres higiènics

- Sabó rentamans
 - Certificació: ecoetiqueta tipus I.
- Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa (paper higiènic, eixugamans i paper de mans en aules)
 - Certificació: ecoetiqueta tipus I.
 - Bobines de 20 metres de paper eixugamans de doble capa laminades fabricat amb pasta de cel·lulosa. 20 m. Gramatge 35 g/m2.
 - Rotllos de 50 metres de paper higiènic industrial laminat de doble capa laminat fabricat amb pasta de cel·lulosa (Ø 45 MM.). 50 m. Gramatge 55 g/m2.

3.1.4.3.2 Productes de neteja

- S'han de fer ús de productes de neteja homologats **pel Ministeri de Sanitat** aptes per a escoles i centres escolars i que tinguin un baix impacte sobre el medi ambient i sobre la salut humana.
- Certificació: ecoetiqueta tipus I.
- Qualsevol canvi en els productes utilitzats requerirà una comunicació prèvia, segons els terminis indicats en aquest plec, i el compliment estricte de totes les prescripcions que li siguin d'aplicació, així com la corresponent justificació i l'entrega de les fitxes tècniques i de seguretat dels nous productes
- Tots els productes emprats de neteja de les instal·lacions hauran de disposar d'ecoetiqueta tipus I.
- Els productes i materials estaran adaptats, pel que fa a la seva utilització, a les peculiaritats específiques del servei i de la instal·lació i compliran les normatives vigents en aquesta matèria.
- S'utilitzaran diferents productes en funció de la zona a netejar, del grau de brutícia i del tipus de superfícies i/o sòls.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que els productes sempre s'utilitzin en els envasos originaris, per tal de tenir en tot moment la informació necessària.
- Els productes de neteja a utilitzar estaran correctament envasats i etiquetats, de manera que sigui visible la seva forma d'aplicació, dosatge i condicions de manipulació i de seguretat. No es poden fer servir envasos que no estiguin identificats.
- Els materials i productes a utilitzar seran de qualitat contrastada i hauran de complir la normativa específica.
- No es podran utilitzar substàncies químiques perilloses per al medi ambient.

- Els materials i productes a utilitzar no suposaran un risc ni pels treballadors de l'empresa adjudicatària ni pels usuaris dels serveis ni per les instal·lacions.
- Es tindrà en compte la utilització de productes bactericides adients per a una correcta desinfecció sanitària.
- Els productes de tractament de terres hauran de ser antilliscants.
- En les tasques de neteja amb aerosol no es poden utilitzar productes en esprai amb gasos propel·lents. En cas que sigui necessari es poden usar en una ampolla que es pugui reomplir amb capçal polvoritzador manual.

Dels productes químics de neteja, cal diferenciar-ne els productes bàsics i la resta de productes de neteja d'ús específic.

- Productes bàsics de neteja general

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

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

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

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

3.1.4.3.3 Bosses d'escombraries

- Certificació: ecoetiqueta tipus I.

3.1.4.3.4 Maquinària

En relació a la maquinària que pogués ser utilitzada per la realització del servei:

- El manteniment de tota la maquinària, els equips i l'utilatge és a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- La maquinària i aparells i altres utilatges afectes a la prestació del servei s'adaptarà a les característiques de les instal·lacions i xarxes de subministrament de cada dependència.
- La maquinària i utensilis utilitzats estaran subjectes a les prescripcions tècniques i normativa vigent a aquest efecte.

- La maquinària, mitjans auxiliars, utilitatge i els estris han d'estar sempre en les condicions d'higiene adequades.
- La PRSAT pot sol·licitar, a l'empresa adjudicatària, la informació que consideri necessària de les característiques de la maquinària, els equips i l'utilitatge destinats a les tasques de neteja.
- L'empresa adjudicatària serà responsable i assumirà al seu càrrec tots els costos associats a la maquinaria implantada (despeses de la neteja, el manteniment, reparació, substitució...) i el cost de substitució d'utilitatge i equipament utilitzat per a la prestació del servei durant la vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia i emmagatzematge de la maquinària i de tots els estris necessaris per al seu ús.
- L'empresa adjudicatària serà responsable d'introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avanç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, productivitat o resultats de la prestació. Les inversions corresponents correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'Ajuntament podrà en qualsevol moment prohibir la utilització d'una màquina, aparell o producte, per causa justificada i prèvia audiència de l'empresa de neteja, que proveirà la seva substitució.
- La maquinària utilitzada per l'exercici del servei estarà degudament identificada i disposarà d'una fitxa tècnica, en la que s'establiran les revisions, pla de manteniment i calendari de reposició o substitució dels elements fungibles (raspalls, filtres, líquids, ...).

3.1.4.4 SISTEMES DE INFORMACIÓ

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

3.1.5 PERSONAL

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de l'equip humà amb perfils i capacitats adequats per atendre les necessitats del serveis.

L'empresa adjudicatària ha de disposar de personal format i preparat amb la qualificació exigida per a la prestació del servei i per l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió del personal que realitzarà els serveis objecte del contracte.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà d'estar organitzat de forma que es garanteixi una cobertura de les necessitats de l'Ajuntament en els calendaris i horaris previstos. No s'admetrà com a justificació per l'incompliment total o parcial del servei la manca de personal, amb independència del motiu de la seva absència.

El personal que efectui el servei dependrà directa i exclusivament de l'empresa adjudicatària i només s'establiran les relacions jurídic-laborals amb ella. L'Ajuntament no assumirà cap relació contractual o de treball, al marge dels que es puguin establir en el present plec, amb el personal dependent de l'empresa adjudicatària.

Pel que fa al personal que designi per a l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària resta obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de laboral, seguretat social i fiscal, sanitària i de seguretat i salut en el treball, i en particular:

- Quan les prestacions a desenvolupar estiguin subjectes a ordenança laboral o conveni col·lectiu vindrà obligada a complir amb les disposicions de l'ordenança laboral i conveni col·lectiu corresponent.

- Quan a les mesures de seguretat i higiene en el treball, l'entitat adoptarà les mesures que siguin obligades i necessàries en ordre a la major prevenció dels riscos que puguin afectar a la vida, integritat i salut dels/les treballadors/res.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar llista de les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social i les acreditació professionals.

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'organització d'horaris, torns, caps de setmana, vacances, absentisme, etc.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions puguin suposar pel cas.

L'empresa adjudicatària tindrà cura que tot el seu personal compleixi amb els requisits mínims d'higiene corporal.

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

L'empresa adjudicatària es responsable de la formació i reciclatge requerits per a la seva tasca del personal assignat al servei.

Qualsevol treballador adscrit al servei, tindrà l'obligació de notificar aquells fets o situacions:

- Contraris al bon estat de la neteja que hagi observat i que no hagi pogut resoldre per sí mateix, comunicant-ho al responsable del servei de l'empresa adjudicatària qui adoptarà les mesures necessàries per a corregir-les, i al PRSAT pels canals establerts.
- Que puguin representar un risc per les persones o les instal·lacions al responsable del servei de l'empresa adjudicatària i al PRSAT pels canals establerts per adoptar les mesures necessàries per a corregir-les.

3.1.5.1 PERFILS MÍNIMS

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

PERFIL	FUNCIÓ	NOMBRE
Supervisor	Coordinador/a	1
Personal netejador	Tasques de neteja	2

3.1.5.2 FORMACIÓ I EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

Els/les treballadors/es dedicats a fer neteges en alçada han d'estar degudament formats per aquest tipus d'activitat.

En cas de necessitar realitzar neteja amb maquinàries, equips auxiliars o eines específiques, el personal que las faci servir ha de disposar dels certificat, carnets o formacions necessàries pel seu ús segons la legislació vigent.

3.1.5.3 ALTRES OBLIGACIONS DEL PERSONAL DEL SERVEI

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

El personal de l'empresa adjudicatària s'abstindrà d'entorpir el funcionament dels centres o serveis durant la seva jornada laboral.

El personal de l'empresa adjudicatària s'ajustarà al pla de treball establert, atendrà les indicacions dels representants municipals i dels usuaris sempre que no excedeixin de les seves obligacions o impliquin desatenció o perjudici del seu encàrrec.

El personal de l'empresa adjudicatària assignat a aquest servei hauran de prestarà el servei en condicions de netedat personal.

3.1.5.3.1 Vestuari del personal

El personal de l'empresa adjudicatària assignat a aquest servei ha d'anar correctament uniformats.

La roba de treball del personal de l'empresa adjudicatària portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'adequar la roba de treball a les diferents temperatures i estacions de l'any, per tal d'assegurar el confort tèrmic dels treballadors/es.

3.1.5.3.2 Tracte amb tercers

S'exigeix al personal la màxima educació i cortesia.

El personal de l'empresa adjudicatària donarà un tracte respectuós tant als seus companys de treball com a tercers (personal de l'Ajuntament, altres persones en el centre, etc.).

El personal ha de tenir un tracte correcte amb els usuaris del centre i respectar la seva intimitat, a nivell personal com tot allò que fa referència a les seves dades i objectes personals.

3.1.6 ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS

Adscripció per part de l'empresa adjudicatària de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte en el cas de contractes que atesa la seva complexitat tècnica sigui determinant la concreció dels mitjans personals o materials necessaris per a l'execució del contracte.

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS		
Tipus	Descripció	Nombre
Personal	Personal netejador	2

3.1.7 ALTRES OBLIGACIONS

☒ Sí (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

3.1.7.1 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per assegurar la prestació del mateix i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions puguin suposar pel servei.

L'empresa adjudicatària cobrirà les absències o canvis del seu personal sense que l'eximeixin del compliment de la prestació dels serveis encomanats per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària, en el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal, comunicarà per escrit a la PRSAT i al centre (en el terminis indicats en aquest plec) i acreditarà que la situació laboral s'ajusta a dret.

Abans de qualsevol nova incorporació, el personal haurà de rebre una formació específica sobre el corresponent centre no inferior a una jornada completa de treball i l'empresa adjudicatària facilitarà al professional substituït tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

3.1.7.2 DESPLAÇAMENTS

Els desplaçaments del personal del servei aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3.1.7.3 QUEIXES RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

L'empresa adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- L'empresa adjudicatària ha d'informar als responsables dels centres del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i, s'ha de facilitar per escrit. L'empresa adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.
- L'empresa adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts, fent constar dades bàsiques (persona que fa la reclamació, hora, dia, contingut, etc.) la tipologia, accions per resoldre, la resposta donada i el temps de resposta.

3.1.7.4 PLANS DE FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- L'empresa adjudicatària és compromesa a realitzar un mínim d'hores anuals de formació a cadascun dels treballadors/es involucrats/des en aquest servei indicades en aquest plec.
- Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de formació permanent.
- L'empresa adjudicatària comunicarà a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa adjudicatària en els terminis indicats en aquest plec.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació a tots els professionals que puguin fer la substitució del personal assignat al servei, en la que es treballin les qüestions obligatòries de salut laboral i prevenció de riscos i els protocols i procediments que regulen la prestació del servei.

3.1.7.5 IDENTIFICACIÓ

Per raons de seguretat o control, l'Ajuntament podrà establir els sistemes per a la identificació i control del personal i els sistemes de control d'accés i permanències en els centres, en tal cas el personal de l'empresa adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament per la identificació i control del personal designat per l'empresa adjudicatària per la prestació dels serveis.

3.1.7.6 ACCÉS ALS CENTRES DE TREBALL: (PORTES, ALARMES I CLAUS)

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les claus i qualsevol mitja de seguretat per l'accés al centre.

El personal de neteja serà responsable, dins el seu horari, de portes, alarmes i claus quan estigui sol al centre.

3.1.7.6.1 Accés a centres de treball amb personal propi dels diferents centres

En aquest cas el personal d'empresa de neteja disposarà a la recepció del centre d'un clauer que permeti l'accés i circulació necessaris per les dependències adscrites, d'acord al seu pla de treball. Les claus no podran ser retirades del centre i sempre quedaran en mans de l'ens preceptor del servei.

3.1.7.6.2 Accés al centres /sortida del centre en horari exclusiu del personal de neteja

El centre receptor del servei facilitarà les claus i l'accés a la contrasenya necessaris per desconnectar/connectar l'alarma a una persona del personal de neteja de l'empresa adjudicatària .

Un cop al recinte, tindrà accés a la resta de claus per desenvolupar la seva tasca. Periòdicament es modificarà el control d'alarma i sempre que sigui requerit.

Un cop finalitzat el servei, el personal de neteja haurà de tancar correctament el centre, i connectar l'alarma en cas que n'hi hagi. (en cas de problemes en el funcionament de l'alarma, tancament de l'escola, cal avisar a la Policia Local) i tancarà les dependències.

3.1.7.6.2.1 Pati Obert

L'escola dona el servei de Pati Obert, pel que el personal de neteja de l'empresa adjudicatària serà l'encarregat de tancar la porta d'accés a l'horari convingut.

3.1.7.7 MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que siguin establerts per les autoritats competents.
- Mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei de les incidències i desenvolupament de la vaga.
- Cobrir amb posterioritat els serveis planificats, si fos el cas.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiqui els serveis mínims prestats i les actuacions que s'hagin deixat de prestar en els terminis indicats en aquest plec.

Una vegada comprovats els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària per la seva deducció en la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

L'empresa adjudicatària organitzarà programes de neteja especials al finalitzar una situació de vaga amb la finalitat de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim. Durant aquest període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades.

3.2 SUBCONTRACTACIÓ

☒ Si	☐ No (justificar)
--	--

Es podrà subcontractar vàlidament la realització del contracte, mitjançant comunicació prèvia i per escrit a l'Ajuntament del subcontracte a celebrar, i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 215 de la LCSP.

3.3 SEGURETAT I SALUT

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'empresa adjudicatària ha de complir tota la normativa aplicable en matèria de seguretat, salut i higiene, això implica la coordinació d'activitats empresarials.

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

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, i presentar si es requereix, un Pla de Seguretat on es recullin les mesures individuals i col·lectives, tant de personal propi com de tercers necessaris per desenvolupar els treballs amb seguretat.

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

L'empresa adjudicatària està obligada a complir la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals i ha de designar un interlocutor amb l'Ajuntament en matèria de prevenció de riscos.

L'empresa adjudicatària determinarà si existeix algun lloc de treball o activitat en els que serà necessari la utilització d'Equips de Protecció individual EPI'S i facilitarà al seu personal els necessaris i eficaços per a prestar el servei.

L'empresa adjudicatària s'haurà d'acollir a la planificació del Pla de Riscos Laborals de les instal·lacions on desenvolupi el servei.

Si es cau, la instal·lació on es desenvolupi el servei lliurarà l'avaluació de Riscos Específics a efectes de coordinació de la matèria amb l'empresa adjudicatària.

Si es cau, en relació al pla d'emergència de la instal·lació on es desenvolupi el servei, l'empresa adjudicatària s'haurà d'implicar i participar, en la mesura que indiqui el pla corresponent, per garantir la pròpia seguretat i la de les altres persones, així com per preservar la integritat dels béns i patrimoni de la instal·lació.

L'empresa adjudicatària ha d'assegurar que el personal de servei abans de la realització de les tasques té coneixement sobre les mesures de seguretat que s'han de prendre per tal de que s'asseguri el major nivell de seguretat possible durant les operacions.

3.4 PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'empresa adjudicatària estarà obligada a sotmetre's a la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

3.5 CONFIDENCIALITAT I CUSTODIA DE LA INFORMACIÓ

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

Tota informació obtinguda per l'empresa adjudicatària sobre l'àmbit d'actuació de la prestació de serveis i els propis serveis, serà confidencial i queda prohibida llur revelació a tercers, llevat autorització expressa de l'Ajuntament. Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'empresa adjudicatària seran propietat de l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària no podrà explotar dita informació amb finalitat divulgativa, ni elaborar informes o publicar treballs, tècnics o científics, de tipus descriptiu, analític o estadístic representatius del resultat de les inspeccions.

L'empresa adjudicatària ha de custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per l'Ajuntament sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions

3.6 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueix funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

3.7 RESPONSABILITAT CIVIL I ASSEGURANCES

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

L'empresa adjudicatària es compromet a respondre per la responsabilitat civil derivada pels danys i perjudicis (danys, pèrdues o deterioraments en els béns i instal·lacions del centre) causats per acció o omissió del personal que presta els serveis contractats a les instal·lacions o a tercers. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que ha estat realitzat pel seu personal

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària es compromet a tenir subscrita i en vigor, durant tot el període de durada del contracte, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüencials consecutius per acció o omissió a tercers en l'exercici de l'activitat amb uns sumes assegurades mínimes de:

per víctima	400.000,00 €
per sinistre i any	800.000,00 €

3.8 INSPECCIÓ I CONTROL

☒ Si (indicar).	☐ No.
---	------------------------------

En qualsevol moment l'Ajuntament podrà demanar tota la documentació que consideri necessària per tal de comprovar l'acompliment de les obligacions de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària permetrà en tot moment a l'Ajuntament exercir el control i la fiscalització sobre la prestació del servei, facilitant al respecte tota la informació i documentació que se li requereixi.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a aportar a l'Ajuntament tota la informació relacionada amb l'objecte del contracte que els serveis tècnics li sol·licitin, amb la freqüència i els terminis que aquests li requereixin.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a aportar aquesta informació en els formats i/o procediments definits pels serveis tècnics utilitzant, si s'escau, els mitjans tecnològics proporcionats per l'Ajuntament. Els serveis tècnics definiran els fulls de control i seguiment, els registres i els formats de transferència de dades i informació i l'actualitzaran sempre que ho considerin oportú, amb l'objectiu de millorar la gestió de la informació.

3.9 PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA

Professions, oficis i activitats que impliquin un contacte habitual amb menors.

☐ Si (indicar).	☒ No.
--	---

L'execució d'aquest contracte a nivell de professions, oficis i activitats NO impliquen un contacte habitual amb menors.

4 GESTIÓ DEL CONTRACTE

4.1 ORGANITZACIÓ

4.1.1 MODEL DE RELACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

4.1.1.1 Interlocució

Per tal de garantir la bona marxa del servei l'empresa adjudicatària nomenarà un/a interlocutor/a única que mantindrà les relacions contractuals i de control que s'han de tenir amb l'Ajuntament i que haurà de participar en els mecanismes de control i seguiment que s'estableixin en aquest Plec.

Aquesta persona tindrà la plena representació de l'empresa adjudicatària i la plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant de l'Ajuntament.

L'Ajuntament s'haurà de poder adreçar a aquesta persona per a tot tipus de qüestions relacionades amb el contracte.

4.1.1.2 Processos de control i seguiment

El sistema de control que exercirà l'Ajuntament sobre el servei serà quantitatiu i qualitatiu, amb la identificació del nivell de qualitat del servei aconseguir i la determinació del nivell de compliment.

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

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

L'empresa adjudicatària haurà facilitar la informació necessària per a realitzar el seguiment del contracte i poder comprovar el compliment dels acords de nivell de servei descrits en aquest plec.

S'estableixen el següent mecanismes de control i seguiment:

- Comitè de Operatiu

4.1.1.2.1 Comitè Operatiu

Aquest comitè farà un seguiment exhaustiu de l'execució del contracte i dels resultats del servei.

Entre d'altres, en aquestes reunions de coordinació es revisaran:

- Qualitat de l'execució dels serveis prestats.
- El grau d'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).
- Facturació.
- Seguiment de resolució d'incidències, si s'escau.
- Revisió de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Planificació de tasques i activitats.
- Propostes de millora.

Periodicitat:

- Segons s'ha indicat en l'apartat COMPROMISOS I TERMINIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI d'aquest plec.

Participants:

- La PRSAT o en qui delegui.
- Interlocutor/a de l'empresa adjudicatària.

Informació necessària:

- Documentació necessària per al seguiment de l'execució del servei determinada en aquest plec.
- El valor dels factors de càlcul dels Acords de Nivell de Serveis (ANS) del període i valor de l'indicador global de qualitat.

4.2 FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Un cop finalitzada la relació objecte del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà dret a retirar aquells elements de la seva propietat que hagi incorporat posteriorment a la iniciació de la prestació dels serveis, i ha de deixar el recinte i les instal·lacions tal com les va trobar en el moment inicial.

Abans de la finalització de la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'empresa adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

L'execució del nou contracte s'iniciarà a la data que es fixi en la formalització del contracte.

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'efectuar una devolució ordenada de la documentació, en format electrònic i/o paper de les dades i acreditar que, un cop validada la correcta recepció de les dades per part de PRSAT, procedirà a la destrucció de qualsevol còpia de fitxers amb dades en els seus entorns i documentació en paper.

4.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per l'Ajuntament i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament del servei prestat i les penalitzacions aplicables en cas d'incompliment.

La clau de l'èxit de les tasques de qualsevol prestació de serveis es basa en el seguiment continu dels paràmetres de l'activitat realitzada i la qualitat obtinguda en termes tant de servei com dels productes a lliurar.

Per aquesta raó, les tasques relacionades amb els ANS son objecte d'un seguiment continu en base a uns indicadors definits.

A més a més, per a aquelles tasques del servei que es considerin més rellevants s'estableixen objectius clarament mesurables del grau de compliment, per tant s'ha de definir un ANS específic per a cada activitat.

4.3.1 FACTORS DELS ANS

El control s'articularà desenvolupant un "Sistema de control de la prestació del servei", que portarà a terme el/la Responsable del contracte de l'Ajuntament o la persona en qui delegui.

4.3.1.1 Factor FAP - Factor de grau de compliment de les Actuacions Programades

És l'indicador que analitza el grau de compliment de les actuacions específiques dels Programes d'Actuació, és a dir, el compliment de la planificació d'activitats en el període (tasques i freqüències).

4.3.1.1.1 Factor FAP - Càlcul o valor resultant

Es valora la correcta execució del servei d'acord al valor dels factors de servei mesurat, per a cada centre, segons el criteri següent:

Per a cada centre, es calcula

$$FAPC = \left(\frac{\sum NAR}{\sum NAP} \right) \times 100$$

D'on:

FAPC = Factor de grau de compliment dels Actuacions Programades del Centre

NAP = Nombre d'activitats de neteja programades a realitzar en el centre.

NAR= Nombre d'activitats de neteja realitzades en el centre.

S'entén com activitat de neteja realitzada: L'activitat presenta un grau de compliment correcte, amb petites desviacions no significatives i que no afecta al resultat de l'activitat o l'activitat no ha pogut ser realitzada per causa no imputable a l'empresa adjudicatària

El valor del Factor de grau de compliment dels Actuacions Programades del servei total és la mitjana aritmètica dels FAPC calculats, és a dir:

$$FAP = \frac{\sum_{i=1}^n FAPC_i}{n}$$

D'on:

FAP = Factor de grau de compliment dels Actuacions Programades.

FAPC = Factor de grau de compliment dels Actuacions Programades de cada Centre.

n = Nombre de centres a avaluar.

4.3.1.1.2 Factor FAP – Valoració

En funció del valor de FAP, la seva puntuació és:

CRITERI	PUNTUACIÓ
FAP = 100%	10
$95\% \leq FAP < 100\%$	7
$90\% \leq FAP < 95\%$	5
$85\% \leq FAP < 90\%$	3
$FAP < 85\%$	0

NOTA IMPORTANT: Si la informació de la valoració parcial d'un centre es 0, el valor de FAP serà 0.

4.3.1.2 Factor FIR - Factor de la Informació Reportada en termini

Es mesurarà la disponibilitat i el nivell d'adequació de la informació reportada a la demanada per l'Ajuntament.

4.3.1.2.1 Factor FIR – Càlcul o valor resultant

Per a cada documentació identificada en aquest plec que ha de lliurar l'empresa adjudicatària en el terminis establerts, la PRSAT controlarà el terminis de lliurament i si la informació reportada és correcte d'acord a l'establert en aquest Plec.

4.3.1.2.2 Factor FIR – Valoració

Per el conjunt de la documentació la PRSAT establirà el valor del factor en el període analitzat segons la taula següent:

CRITERI	PUNTUACIÓ
La informació està disponible dins dels terminis màxims i la informació és la demanada.	10
La informació està disponible parcialment en la data límit i la informació és la demanada. S'ha presentat causa justificada per la seva demora no imputable a l'empresa adjudicatària.	7
La informació està disponible parcialment en la data límit i la informació és la demanada. No s'ha presentat causa justificada per la seva demora no imputable a l'empresa adjudicatària.	3
La informació no està disponible en la data límit o la informació no és la demanada.	0

NOTA IMPORTANT: Si la informació (parcial o global) disponible no es correspon a la veritat, el valor de FIR serà igual a 0.

4.3.1.3 Factor FTC - Factor de Treball Correcte

El factor FTC és l'indicador que analitza el grau d'acompliment de la correcta execució dels treballs realitzats (les activitats es corresponen als estàndards d'actuació).

4.3.1.3.1 Factor FTC - Càlcul o valor resultant

El/la responsable del centre valora la correcta execució del servei fent us del formulari detallat en **l'ANNEX II: PLANTILLA AVALUACIÓ EXECUCIÓ DEL SERVEI**.

Els aparats a aplicar es confirmaran amb la PRSAT a l'inici del servei i serà específic per cada instal·lació o centre.

4.3.1.3.2 Factor FTC – Valoració

La PRSAT establirà el valor del factor en el període analitzat segons la taula següent:

MITJANA DE VALORACIÓ	PUNTUACIÓ
Molt Bo	10
Bo	7
Regular	5
Deficient	3
Molt deficient	0

I com a resultat de la informació disponible dels diferents centres, la PRSAT farà una mitjana aritmètica de tota la informació rebuda.

$$FTC_{total} = \frac{\sum_{i=1}^n FTC_i}{n}$$

D'on:

FTC_{total} = Factor de grau de compliment del Treball Correcte .

FTC_i = Factor de grau de compliment del Treball de cada Centre.

n = Nombre de centres a avaluar.

4.3.1.4 Factor FTRU: Temps de resposta a Actuacions Urgents

És l'indicador que analitza el grau de compliment del temps de resposta a Actuacions Urgents.

4.3.1.4.1 FTRU_A: Valor resultant per actuació. Criteri

Per a cada Actuació Urgent la PRSAT mesurarà el temps des de la notificació fins que el personal tècnic està present en les dependències municipals. Això en donarà un valor resultant per actuació (FTRU_A).

CRITERI	PUNTUACIÓ FTRU _A
Dins dels terminis màxims indicats en aquest plec.	10
Amb un temps no superior a 15 minuts més dels terminis màxims indicats en aquest plec.	7
Amb un temps entre 15 i 30 minuts més dels terminis màxims indicats en aquest plec.	3
Amb un temps major a 30 minuts més dels terminis màxims indicats en aquest plec.	0

4.3.1.4.2 FTRU_A: Valor resultant per actuació. Càlcul

El valor del FTRU total del servei és la mitjana aritmètica de cada FTRU_A, és a dir:

$$FTRU = \frac{\sum_{A=0}^n FTRU_A}{n}$$

D'on:

FTRU = Valor del temps de resposta a Actuacions Urgents total.

FTRU_A = Valor del temps de resposta de cadascuna de les actuacions de les inspeccions/visites Urgents.

n = Nombre d'inspeccions/visites Urgents

4.3.1.4.3 Factor FTRU. Valoració

Per el conjunt de la documentació la PRSAT establirà el valor del factor FTRU en el període analitzat segons la taula següent:

CRITERI	PUNTUACIÓ
FTRU = 10	10
$7 \leq FTRU < 10$	7
$5 \leq FTRU < 7$	5
$3 \leq FTRU < 5$	3
FTRU < 3	0

4.3.2 INDICADOR GLOBAL DE QUALITAT (Q)

Cada factor ha de presentar una valoració igual o superior a 7.

Per aquest motiu, nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador global i general de qualitat "Q".

Aquest indicador mensual té com a fórmula:

- En cas d'existir Actuacions Urgents en el període:

$$Q = (0,30 \times FAP) + (0,10 \times FIR) + (0,30 \times FTC) + (0,30 \times FTRU)$$

- En cas de NO existir Actuacions Urgents en el període:

$$Q = (0,60 \times FAP) + (0,10 \times FIR) + (0,30 \times FTC)$$

Q ha de ser un valor més gran o igual a 7:

$$Q \geq 7$$

4.3.3 MESURES CORRECTORES

L'objectiu és el valor de cada factor sigui és superior a 7. Per aquest motiu, els nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

4.3.4 CORRECCIÓ DE LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT

La facturació mensual total del servei es veurà afectada per la **CORRECCIÓ** de la facturació com a conseqüència de descomptes per no compliment de Q major o igual a 7.

La tabla següent recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació:

CONCEPTE	OBJECTIU	PUNTUACIÓ REAL	DESCOMPTE S/ FACTURACIÓ	ANOTACIONS
QUALITAT (Q)	Q ≥ 7	Q ≥ 7	--	Respecte a la factura mensual en curs
		5,0 < Q < 7	1%	
		3,0 < Q ≤ 5,0	3%	
		Q ≤ 3,0	5%	

Aquests descomptes, d'acord amb l'establert a l'article 192 de la LCSP, no podran superar el 10% del pressupost del contracte.

5 ANNEXOS

5.1 ANNEX I. NORMES ESPECIFIQUES DEL SERVEI DE NETEJA

5.1.1 De les actuacions de neteja

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

Les tècniques, utilitatge i productes aplicats impediran, llevat de causa justificada, l'aixecament de pols o altres partícules flotants i la seva expansió. Queda prohibit qualsevol tècnica que pugui provocar contaminació ambiental.

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

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

Les aixetes i enrajolats de paret s'han de sotmetre, segons el seu estat de conservació, a un tractament anticall.

Cal netejar els espais d'acumulació de pols freqüent, com són els sòcols i les reixes de ventilació.

Utilització del doble cubell pel fregat de paviments, amb mecanismes per facilitar la tasca de neteja del doble cubell.

Cal usar baietes de colors diferents per la neteja de diferents superfícies i espais (banys, oficines, cuines, office....). La neteja per als lavabos es farà amb baieta especial i única, amb codi de color diferent de la que s'utilitza en altres dependències.

S'han de dur a terme neteges a fons en les circumstàncies següents:

- Zones on s'hagin dut a terme tasques de pintura, obres o manteniment general, incloent-hi actuacions sobre el paviment.
- Les derivades de qualsevol avaria o incidències com fuites d'aigua, emergències i altres similars.

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

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

5.1.2 Recollida i tractament dels residus generats

L'empresa adjudicatària ha de retirar els envasos buits dels seus productes que s'utilitzin per a la neteja i garantir-ne una gestió correcta per al seu reciclatge.

L'empresa adjudicatària té la obligació de tractar els residus correctament (paper, plàstic, vidre, fracció orgànica i rebuig), bé per retorn al productor, bé per lliurament en els contenidors específics, o a una instal·lació de la xarxa de deixalleries, o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat.

5.1.3 Criteris d'estalvi eficiència energètica

Cal usar procediments de neteja adequats per tal de garantir l'eficiència energètica.

S'han d'aplicar els següents principis bàsics d'actuació:

- Per millorar l'eficiència energètica, el treball diari s'executa pel procediment de completar plantes consecutivament per concentració de l'equip del personal de neteja.
- L'organització del servei es dissenyarà per tal de mantenir encès l'enllumenat i el sistema de climatització en el mínim de superfície possible.
- Només es mantindrà il·luminada la zona específica on s'efectua la neteja en cada moment i la zona d'accés o d'espais comuns d'aquella zona específica. La resta de l'equipament restarà sense il·luminació.
- L'empresa adjudicatària farà extensius, per escrit, aquests principis d'actuació a tot el seu personal i, si escau, els donarà formació específica. També vetllarà en tot moment, mitjançant controls específics, per la seva aplicació.

5.1.4 Criteris d'estalvi d'aigua

L'empresa adjudicatària tindrà cura en no deixar les aixetes obertes i utilitzar l'aigua estrictament necessària.

5.1.5 Tipologia de baietes

S'utilitzaran baietes de microfibra de diferents colors per a distingir les diferents zones:

- Baieta blava per al mobiliari d'oficines.
- Baieta vermella per a les zones brutes dels sanitaris i vestuaris (vàters i urinaris).
- Baieta groga per a les zones netes dels sanitaris (rentamans, dispensadors, portes,...)

La microfibra redueix el consum d'aigua en neteja en sec en atreure les partícules de pols, humitejada en aigua per a acabar amb taques de brutícia o grasses i en la neteja en mullat per a eliminar brutícia més profunda. També absorbeix la micropols i els residus químics que produeixen al·lèrgies i evita el desenvolupament de gèrmens i bacteris, que moltes vegades es troben en ordinadors de les taules de treball.

5.1.6 Neteja i tractament de sòls

La cristal·lització i abrillantament, segons el cas, dels diferents tipus de paviment s'ha de fer de forma mecànica, amb indicació del producte que s'utilitzarà. En cap cas, els productes emprats poden tenir efectes lliscants.

Segons sigui el tipus de superfícies, caldran els tractaments i sistemàtica següents:

- Tractament i manteniment dels sòls durs.
 - Sòls de ceràmica (gres i gresite): Es realitzarà mitjançant una fregada a fons amb producte no lliscant amb detergent neutre per eliminar les taques i la brutícia adherida (detergent sense àcids en la seva composició, amb la barreja apropiada dissolta en aigua) i amb producte no lliscant.
 - Sòls de granit polit: Escombrada humida o similar que eviti formació i transvasament de pols, seguit de fregada (producte no lliscant amb sabó detergent, sense àcids en la seva composició i amb una barreja apropiada dissolta en aigua). Degut a la constitució d'aquests sòls, no s'admet cap tipus de tractament (en especial emulsions de polímers):
 - Sòls calcaris (marbre i terratzo): Escombrada amb la tiràs i fregat (producte no lliscant amb cera autoabrillantadora, amb capa antipols i emulsions per taques). Periòdicament, fregat a fons i aplicació de forma exclusiva del tractament de base de cristal·lització que segelli els porus i augmenti la resistència i brillantor. No s'admetrà cap altre tipus de tractament de base per aquests paviments.

- Superfícies de ciment o superfícies de ciment pintats amb pintures epoxi: Escombrada que eviti formació i transvasament de pols, seguida de fregat de marques i taques adherides (producte no lliscant amb sabó detergent, sense àcids, i amb la barreja apropiada dissolta en aigua).
- Tractament i manteniment de sòls sintètics.
 - Sòls de superfícies elàstica, linòleum, o derivats del PVC. D'acord amb la norma DIN 18032, escombrada humida amb tiràs per l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica, seguida de fregada amb productes que evitin ratlles i petjades de sabates o marques de rodes (anilina). La neteja d'aquestes superfícies s'efectuarà amb cera autoabrillantadora, amb capa antipols i emulsions per taques.
 - Així mateix, s'utilitzaran agents i productes de neteja adients de forma que els terres no perdin elasticitat, no es produeixin infladures ni encongiments, ni pèrdues de color, alhora que conservin la seva propietat d'antilliscants.
- Tractament de sòls de fusta i parquet.
 - Es netejaran amb tiràs seca impregnat amb productes especials fix-pols y antilliscants. En cas de taques adherides es netejaran amb tiràs lleugerament humida i detergent neutre. Encerat, si s'escau, un cop al mes.
- Tractament de moquetes i estores
 - Neteja amb aspiradors de pols i altres mitjans específics. Aspirar diàriament. Rentat per injecció amb màquines especials per moquetes (neteges extraordinàries).

5.1.7 Neteja i tractament de passadissos i zones comunes

Neteja amb sistema manual i/o mecànic, segons brutícia existent. Fregat amb aplicació de detergents neutres.

5.1.8 Neteja i tractament de vidres

Neteja amb sistema manual i/o mecànic.

Per a la neteja de cristalls s'utilitzaran aparells netacristalls amb llavis de goma, d'acord amb les característiques del cristall, així com mànec telescòpic extensible si fos necessari, draps de cotó i com a producte, aigua sabonosa. S'utilitzaran, en cas de ser necessari, rasquetes de goma.

Es faran servir productes de propietats repel·lents i antibaf a fi de perllongar els efectes de la neteja i evitar el seu possible entelament. Comporta la neteja dels seus marcs, portes o mampares.

Per aquells vidres de difícil accés l'empresa adjudicatària posarà a la disposició del treballador maquinaria específica per neteges en alçada, grues, plataformes... és a dir, tots els elements necessaris per permetre la correcta neteja amb facilitat i seguretat. També disposarà dels EPIS (equips de protecció individual) quan la neteja dels cristalls suposi un risc per als treballadors, tal com exigeix la normativa laboral vigent. Aquest tasca es realitzarà pel personal capacitat per realitzar-la.

5.1.9 Neteja i tractament de les escales

Escombrada amb sistema de cel·lulosa o similar que garanteixi l'eliminació de pols, sense tràfec de la mateixa. Per a baranes, ús de productes especials de protecció i productes antiempreses.

5.1.10 Neteja i tractament de parets, sostres i cornises

Eliminació permanent de les taques que es produeixen en aquestes superfícies, màquines i elements suportats, pintures, accessoris d'acer inoxidable, etc. Sostres i parets es mantindran lliures de pols mitjançant

la maquinària adequada que permeti accedir arreu. Allí on els recobriments superficials ho permetin, s'efectuaran fregades amb utilització de raspalls de suavitat i detergents neutres.

5.1.11 Neteja de lavabos i sanitaris

L'atenció a la neteja dels lavabos, els seus sòls i accessoris serà prioritària, escrupolosa i metòdica, i el seu grau d'higiene, màxim.

- Neteja de WC i piques: S'utilitzaran productes higienitzants que a la mateixa vegada que netegen eviten la formació de calcificacions. S'utilitzaran fregalls suaus per a evitar el ratllat de les superfícies i dues baietes de microfibra de diferents colors, vermella per a les zones més brutes (urinaris i inodors) i groga per a la resta del lavabo per evitar contaminacions. S'aplicaran, si procedeix, desinfectants i desodoritzant-les que no es limiti a emascarar les olors, sinó que estiguin destinats a suprimir-los, eliminant els gèrmens que els causen.
- En el rentamans, rajoles i exterior dels WC s'utilitzaran detergent sabonosos i desinfectants i que evitin la formació de calcificacions. Els estris emprats seran no abrasius per no ratllar les superfícies esmaltades.
- Els WC a l'interior es tractaran amb detergents àcids per l'eliminació de residus minerals. La neteja de l'escombreta i del recipient). En les neteges diàries i de manteniment s'empraran productes bactericides que garanteixin un poder permanent d'higienització.
- Neteja dels miralls amb neteja-vidres.
- Neteja d'aixetes amb detergent específics de metalls.

5.1.12 Neteja i tractament de telèfons

Es desempolsaran amb una baieta humida (color blau per a tot el que respecta al mobiliari) incidint per higiene en l'auricular per ser la part més crítica del telèfon.

5.1.13 Neteja i tractament equipament electrònic

Entendrem com equipament electrònic als equips informàtics, pantalles dels ordinadors, telèfons, comandaments a distància, projectors, fotocopiadores, altaveus...

En general es desempolsaran, es netejaran amb cura sense productes químics o líquids que puguin malmetre els mateixos.

Es seguirà el procediment general d'aplicació a materials sintètics sensibles i incompatibles amb humitats i líquids.

5.1.14 Neteja i tractament de les reixetes de ventilació i climatització

Les reixetes de climatització es mantindran en tot moment exemptes de pols, repassant-les amb baietes humides i detergent neutre, i asseccant-les adientment. Les reixetes dels extractors es netejaran amb baieta lleugerament humida i amb detergent neutre, i s'asseccaran adientment.

Es prestarà especial atenció a la neteja dels espais d'acumulació de pols freqüent i de difícil accés. Ho són els sòcols, les reixetes de ventilació, les canaletes, etc. El servei s'efectuarà mitjançant útils de tiràs tan fina com requereixi l'element objecte de neteja. La freqüència serà la necessària a la presentació d'un grau de netedat com el dels elements d'ús diari del centre.

5.1.15 Neteja d'enllumenats i punts de llum

Els plafons i enllumenats es netejaran amb un drap en la seva part externa.

5.1.16 Neteja i tractament de portes

S'utilitzaran baietes humides amb detergent neutre per a l'eliminació de les taques de les portes, marcs, tiradors, etc.

Els frecs i taques de les portes o dels accessos als recintes (marcs de portes, interruptors, tiradors, poms, etc.) seran netejats amb la freqüència establerta (trimestralment) o més quan no es mantinguin condicions perfectes de neteja.

5.1.17 Neteja i tractament d'elements metàl·lics

Els acers inoxidable es netejaran amb productes detergents neutres, amb posterior assecat, i seran exclosos per la seva neteja tots els agents abrasius que puguin ratllar-los o qualsevol producte de característiques molt àcides que puguin alterar les seves qualitats. Pel tractament i neteja de l'alumini s'aplicaran productes neutres, contenint tensioactius, exemptes d'abrasius, per brutícies poc importants. Per brutícies amb greix, més difícils d'eliminar, s'aplicaran detergents neutres amb partícules abrasives, defugint, en tot cas l'ús de draps abrasius. La resta de metalls es netejaran amb la freqüència necessària amb neteja metalls adients i, en cas de ser necessari, s'aplicarà un producte protector que l'oxidació. L'abrillantat es farà amb baietes que no deixin residus ni fils.

5.1.18 Neteja i tractament de persianes i cortines

Neteja amb sistema manual i/o mecànic.

5.1.19 Neteja i tractament de papereres

Les papereres es netejaran amb baieta humida (diferent de la de la resta d'instal·lacions) amb detergent neutre.

Es desinfectaran amb productes adients segons la periodicitat establerta.

5.1.20 Neteja i tractament del mobiliari

S'entén per mobiliari les taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc.).

Les taules, cadires, llibreries i d'altra mobiliari de fusta es netejarà de pols i taques amb baietes humides amb aigua i amb producte neutre.

Neteja de taules, prestatgeries i armaris de metall o sintètics: Utilitzarem una baieta mullada amb una solució de detergent neutre, molt escorreguda, passant-la per totes les superfícies (internes i externes) i després assecant.

Així mateix, el mobiliari amb d'un tractament específic es netejarà amb baieta i esprai captadors.

5.1.21 Neteja d'objectes de decoració, utensilis, llibres i altres

Els objectes lleugers situats sobre els mobles o les taules s'aixecaran del lloc on es trobin per netejar la superfície on estiguin situats, sempre que no ratllin la mateixa. Neteja de de llibres, arxius, ... amb plomall i captadors de pols.

5.1.22 Neteja i tractament dels patis pavimentats

Neteja sempre que es pugui amb mitjans mecanitzats. Escombrat, recollida de papers, deixalles, fulles d'arbres, buidat de papereres, etc.

5.2 ANNEX II: PLANTILLA AVALUACIÓ EXECUCIÓ DEL SERVEI

CENTRE: DATA:		
Tipologia	Realització (senyalar el que apliqui)	Valor resultant (senyalar el que apliqui)
Neteja i tractament de sòls, passadissos, escales i zones comuns.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de vidres.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de lavabos i sanitaris.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament d'equipaments electrònics.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament d'elements de difícil accés (punts de llum i d'enllumenats, persianes i cortines, armaris alts...).	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de marcs de finestres i de portes, portes...	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de papereres, contenidors de rebuig i de bolquers.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de mobiliari: taules, cadires, pissarres...	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament d'objectes de decoració, utensilis, llibres i altres.	☐ Si ☐ No	☐ Molt Bo ☐ Bo

	☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de taques.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Neteja i tractament de parets.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient
Reposició de subministres higiènics.	☐ Si ☐ No ☐ No aplica (quan la tasca no s'ha de realitzar durant el període d'anàlisi)	☐ Molt Bo ☐ Bo ☐ Regular ☐ Deficient ☐ Molt deficient

D'on:

- **Molt bo:** Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia; s'observa la brillantor del terra, la neteja de vidres o altres elements més sensibles al desordre i la brutícia.
- **Bo:** Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja alts sense arribar al nivell anterior i sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia tot i que un expert o persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències.
- **Regular:** Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja regular, amb presència de lleugeres taques, pols o altres indicis de brutícia puntuals i apreciables per a qualsevol persona, però sense presentar un estat d'ordre i neteja insuficient i molest.
- **Deficient:** Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja insuficient, amb presència més generalitzada que en el nivell anterior de taques, olors, pols i altres indicis de brutícia apreciables fàcilment.
- **Molt deficient:** Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja del tot insuficient i dolent en el conjunt de la seva superfície.

5.3 ANNEX III: TAULES DELS PRODUCTES QUE ES FARAN SERVEI EN EL SERVEI

Les taules han d'incloure la totalitat de productes de cada categoria, de manera que després serveixin de llista de comprovació a la persona responsable, per al seu seguiment.

Instruccions generals per emplenar les taules:

- Cada filera ha de correspondre a un article comercial.
- Cal ampliar la llista amb tantes files com sigui necessari.
- Si per un tipus de producte es disposa de dos articles diferents, cal introduir una fila per cada article o denominació comercial.

- Cal seguir les instruccions afegides en cada apartat.
- En la columna "mitjà amb què s'acredita" cal especificar la referència de la documentació de la qual disposa el licitador/a i està en condicions de presentar, per mostrar el compliment dels requisits corresponents.

5.3.1 Productes químics

5.3.1.1 Productes bàsics de neteja d'ús general

Llista amb el productes químics tipus Productes bàsics de neteja d'ús general que es faran servei en el servei i que ha de contenir la següent informació:

- Tipus de superfície:
 - Terres i paviments, Superfícies generals, vidres, superfícies ceràmiques...
- Tipus de producte
- Nom Comercial
- Nom del Fabricat
- Mitja amb que s'acredita el compliment dels requisits

5.3.1.2 Altres productes de neteja d'ús específic

Llista amb el productes químics tipus Altres productes de neteja d'ús específic que es faran servei en el servei i que ha de contenir la següent informació::

- Tipus de producte
- Nom comercial
- Nom del fabricant
- Lliure de substàncies REACH (Si/No)
 - "Sí": per als productes dels quals es disposa de certesa documentada que no estan inclosos en la llista del REACH.
 - "No": per als productes dels quals no es disposa de referència al respecte.
- Mitja amb què s'acredita el compliment dels requisits

5.3.2 Sabó rentamans

Llista amb els productes de sabó rentamans que es faran servei en el servei i que ha de contenir la següent informació:

- Tipus de producte
 - Sabó rentamans
- Nom Comercial
- Nom del Fabricat
- Mitja amb que s'acredita el compliment dels requisits

5.3.3 Productes de paper i cel·lulosa

Llista amb els productes de paper i cel·lulosa que es faran servei en el servei i que ha de contenir la següent informació:

- Tipus de producte
 - Paper higiènic (WC)
 - Paper eixugamans
- Nom Comercial
- Nom del Fabricat
- Tipus de fibra (R/V)
 - “R”: per a fibra reciclada
 - “V”: per a fibra no reciclada/verge
- Mitja amb que s’acredita el compliment dels requisits

5.3.4 Bosses d’escombraries

Llista amb els productes de bosses d’escombraries que es faran servei en el servi i que ha de contenir la següent informació:

- Tipus de producte
 - Bosses d’escombraries
 - Sacs d’escombraries
- Nom Comercial
- Nom del Fabricant
- Tipus de plàstic (R/V)
 - “R”: per a plàstic reciclat (mínim 80%)
 - “V”: per a plàstic no reciclat
- Mitjà amb que s’acredita el compliment dels requisits