

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A
LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
BUGADERIA DELS CENTRES DEL CASAP –
CAP Can Bou i CUAP Castelldefels**

Expedient CASAP 02/24

2024

ÍNDEX

1. Objecte i àmbit de la prestació
2. Abast del servei
 - 2.1 Quantitat de roba
 - 2.2 Tipus de roba
3. Descripció de la prestació
 - 3.1 Procés de rentat, assecat i planxat
 - 3.1.1 Procés de rentat
 - 3.1.2 Procés d'assecat i planxat
 - 3.2 Procés de recollida i lliurament de la roba
 - 3.2.1 Recollida de la roba
 - 3.2.2 Lliurament de la roba
 - 3.3 Calendari i horari
 - 3.3.1 Sistema de dispensació automàtic d'uniformes
 - 3.4 Transport
 - 3.5 Magatzem
 - 3.5.1 Sistema dispensació automàtic d'uniformes
4. Seguiment de la qualitat de la prestació
 - 4.1 Especificacions dels controls
 - 4.1.1 Control del pes
 - 4.1.2 Control dels horaris de lliurament de la roba
 - 4.1.3 Control de la humitat
 - 4.1.4 Control de la roba trencada
 - 4.1.5 Control de condicionament de la roba
 - 4.1.6 Altres controls
 - 4.2 Dinàmica de la realització dels controls
 - 4.3 Control dels resultats i conseqüències
5. Condicions del contracte
 - 5.1 Durada del contracte
 - 5.2 Mecanismes de coordinació entre la Direcció del CASAP i l'empresa

- 5.3 Cobertura del servei en situacions singulars
- 5.4 Incidència dels controls en la relació contractual
- 5.5 Infraccions
 - 5.5.1 Infraccions lleus
 - 5.5.2 Infraccions greus
 - 5.5.3 Infraccions molt greus
- 6. Protecció de dades
- 7. Prevenció de Riscos Laborals
- 8. Pla de Formació
- 9. Facturació
 - 9.1 El preu i els seus components
 - 9.2 Modificació de la factura
- 10. Altres consideracions
- 11. Documentació tècnica a aportar pels licitadors

1. OBJECTE I ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ

L'objecte del present contracte és la prestació integral del servei de bugaderia de la recollida de la roba bruta i la reposició de la roba neta als centres del Consorci de Castelldefels Agents de Salut (en endavant CASAP).

La prestació del servei s'efectuarà segons els requeriments i les condicions que s'especifiquen en aquest Plec de condicions tècniques, així com en el corresponent plec de clàusules administratives particulars.

El servei adjudicat es podrà sol·licitar per a qualsevol dels centres que pertanyen ara o en el futur al CASAP, mantenint-se les mateixes condicions de la seva oferta tècnica i econòmica .

2. ABAST DEL SERVEI

La prestació integral del servei de bugaderia inclou:

- Rentat (higienització i desinfecció), assecat, classificació, planxat, plegat, revisió i empaquetatge de roba.
- Rentat, desinfecció, assecat, classificació, planxat, plegat, revisió i empaquetatge d'altres elements específics que no són roba, tals com coixins, cortines, catifes,...
- Repàs de l'estat de la roba: canvi de butxaques en mal estat, repàs de costures, reposició i costura de botons, de cintes, de botons a pressió. Arreglar la resta de roba existent als centres com són cortines, llençols, coixins , vànoves, etc.
- Recollida, transport, lliurament i distribució de la roba.
- Transport intern i extern de la roba, amb el pesatge de roba neta i bruta.
- Recompte i reposició diaris dels estocs de roba al magatzem de llenceria. Aquests estocs es podran modificar segons les necessitats dels diversos serveis.
- Responsabilitzar-se de la qualitat de la roba rentada així com de la roba reparada.

La roba pot tenir diferents mides, colors i textures.

Són per compte de l'empresa adjudicatària totes les despeses relacionades amb el personal emprat (sous, salaris, ...), els materials i eines a utilitzar, equipaments, despeses de comunicacions, els serveis externs que requereixi (assessoraments, treballs de tercers, serveis professionals independents, assegurances, transports i altres despeses diverses), en general tots els costos directes e indirectes associats a la prestació.

2.1 Quantitat de roba

El volum de roba a tractar serà determinat en cada moment pel CASAP. La quantitat

prevista anual, basada en dades estimades de 2024, és de 12.000 quilos /any en uniformitat, 7.000 quilos/any en llençols, fundes coixí, tovalloles, etc al CASAP. Aquestes dades són susceptibles de variació en funció de l'activitat assistencial.

L'oferta es farà en euros/Kg de roba neta.

2.2 Tipus de roba

- Roba plana
- Roba forma (uniformitat blanca i/o blava de personal)

Entenem per roba plana:

- Llençols
- Protectors /fundes coixí
- Travessers
- Tovalloles
- Vànoves
- Mantes
- Cortines
- Fundes de matalàs
- Coixins
- Bates exploració

Pot ser necessari, durant la vigència del contracte, el tractament d'altre tipus de roba.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

En aquest apartat es descriuen les activitats següents:

3.1 Procés de rentat, assecat i planxat

3.1.1 Procés de rentat

El procés de rentat i desinfecció emprat per l'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits establerts en la normativa vigent i garantirà l'eliminació completa de la brutícia i la desinfecció més adient en cada cas, assegurant el mínim de deteriorament, envelliment i minva de la roba.

L'empresa adjudicatària ha d'indicar a la seva oferta tant els productes, com les temperatures i altres especificacions del procés de rentat per als diferents tipus de roba, que han de ser validats pel CASAP, així com qualsevol canvi en aquest procés.

El procés de rentat i desinfecció emprat per la Bugaderia s'adequarà al tipus de peces i al grau de brutícia/contaminació.

La temperatura serà l'adient per cada tipus de roba.

Durant el procés de rentat es garantirà l'absoluta separació entre zones de roba bruta i roba neta mitjançant dobles barreres sanitàries ja siguin físiques (imprescindible per normativa) o depressiva (diferent pressió ambiental entre zones).

Qualsevol canvi que pugui introduir l'empresa adjudicatària respecte als productes i/o al tractament de la roba oferts, haurà de ser comunicat als responsables del CASAP.

3.1.2 Procés d'assecat i planxat.

Els processos d'assecat i planxat hauran de garantir el correcte planxat i la sequedat adequada per a l'ús correcte de la roba. L'empresa licitadora ha de presentar a la seva oferta les especificacions corresponents als processos (temperatura, temps...).

Els assecadors disposaran d'un programa de refredament per tal d'assolir un tacte més suau als teixits. Igualment, els assecadors hauran de disposar de termòstat per controlar que la temperatura dels teixits que s'estan processant no superi el límit de temperatura admissible durant un excés de temps i així evitar la reducció de vida dels teixits en general. L'empresa licitadora haurà d'especificar les característiques de la maquinària emprada i explicar el procés de plegat i assecat de la roba plana.

El sistema de planxat utilitzat haurà de garantir la qualitat adient pel que respecta al planxat de la roba. L'empresa adjudicatària haurà d'especificar, a més del sistema utilitzat, les especificacions del procés. L'empresa licitadora haurà d'especificar el procés d'assecat, planxat i plegat d'uniformes utilitzats.

3.2 Procés de recollida i lliurament de la roba

Tant el procés de recollida com de lliurament de la roba serà realitzat per personal de l'empresa adjudicatària, seguint els procediments específics determinats pel Centre.

3.2.1 Recollida de la roba

La roba bruta serà introduïda pel personal sanitari als corresponents contenidors de roba bruta. Aquests contenidors seran aportats per l'empresa adjudicatària, adaptats a les condicions de cada centre prèvia aprovació per part de CASAP. L'adjudicatari dotarà a tots els centres de sacs de roba per poder dipositar la roba bruta. Aquests sacs no podran recollir més de 9 kg., atenent a les normes de prevenció de riscos.

La roba possiblement contaminada, anirà en bosses vermelles de plàstic amb obertura biodegradable, degudament identificades amb pictograma i seran subministrades per l'adjudicatari.

La roba bruta serà recollida per l'empresa adjudicatària 3 cops a la setmana (dilluns,

dimecres i divendres) al CAP Can Bou i al CUAP Castelldefels, per tal de traslladar-la a la bugaderia externa als horaris següents dintre de la franja horària de 7h a 8h CAP Can Bou, i de 8h a 9h hores al CUAP Castelldefels. En el cas del CUAP, si el dia de recollida és festiu, es prestarà el servei igualment o, en cas d'impossibilitat justificada, es pactarà amb CASAP la data de recollida, no superant les 48h. L'empresa presentarà un calendari anual amb la planificació de dies de recollida, per a l'aprovació del CASAP.

3.2.2 Lliurament de la roba

El lliurament de la roba es farà un cop al dia, 3 cops a la setmana (dilluns, dimecres i divendres) al Cap Can Bou i al CUAP Castelldefels, per tal de traslladar-la a la bugaderia externa als horaris següents dintre de la franja horària de 7h a 8h CAP Can Bou, i de 8h a 9h hores al CUAP Castelldefels. En el cas del CUAP, si el dia de lliurament és festiu, es prestarà el servei igualment o, en cas d'impossibilitat justificada, es pactarà amb CASAP la data de lliurament, no superant les 48h. L'empresa presentarà un calendari anual amb la planificació de dies de lliurament, per a l'aprovació del CASAP.

La roba neta s'ha de distribuir fins als magatzems dels centres conforme els estocs pactats amb cada centre.

En casos excepcionals, com ara que l'activitat assistencial incrementi de manera important el consum de roba, l'empresa ha de tenir capacitat de resposta que li permeti fer front a una recollida extraordinària amb un termini de lliurament de 5h des d'aquesta recollida excepcional, incloent en el preu 4 casos/any.

La roba neta, previ al lliurament, haurà de ser degudament classificada, plegada i empaquetada en paquets protegits, i aquest paquet estarà format pel mateix tipus de peces i talla i no superaran els 5 kg de pes.

Els contenidors utilitzats al lliurament hauran sofert, prèvia introducció de la roba neta, el procés corresponent de neteja i desinfecció. L'empresa haurà d'explicar el procés i els productes emprats en ell.

La roba bruta i la roba neta s'han de pesar a la bàscula de l'empresa adjudicatària. Aquesta acció es farà amb personal de l'empresa adjudicatària. Es presentarà informe mensual amb les dades recollides.

Els treballs de reparació de botons de pijames, bates i pantalons, així com les betes i gomes, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'empresa també repararà els botons de pressió de les peces que siguin necessàries. El material necessari per a la reparació de tota la roba anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Així mateix, l'empresa adjudicatària reposarà al seu càrrec, aquella roba donada de

baixa per deteriorament imputable al procés productiu o pèrdua durant el seu trasllat des de la seva sortida dels centres fins al seu retorn.

A l'albarà de lliurament haurà de figurar el pes de la roba neta servida desglossat per tipus de peces, talles i quilos servits per tipus de roba. D'altra banda, s'haurà d'especificar el pes i les unitats de roba deteriorades o donades de baixa que es retornen. La roba deteriorada que necessiti treballs de recuperació o s'hagi de donar de baixa serà lliurada separada de l'altra i per característiques al representant nomenat pel CASAP.

3.3 Calendari i horari de servei

El servei de recollida i lliurament de roba s'haurà de dur a terme:

3 cops a la setmana (dilluns, dimecres i divendres) al Cap Can Bou i al CUAP Castelldefels, dintre de la franja horària de 7h a 8h CAP Can Bou, i de 8h a 9h hores al CUAP Castelldefels. En el cas del CUAP, si el dia de recollida és festiu, es prestarà el servei igualment o, en cas d'impossibilitat justificada, es pactarà amb CASAP la data de recollida/lliurament, no superant les 48h.

Els horaris i dies d'entrega són susceptibles de modificació segons les necessitats dels centres.

L'adjudicatari haurà de respectar els horaris pactats i comunicar qualsevol incidència que afecti al lliurament o recollida de roba, donant una resposta àgil a aquestes situacions.

3.4 Transport

El transport de la roba bruta i la roba neta des dels centres a la bugaderia i a l'inrevés serà realitzat per l'empresa adjudicatària.

L'empresa contractada ha de realitzar una desinfecció de la caixa del camió de transport i de tot tipus de contenidors, en cada un dels viatges, per evitar el risc de contaminació de la roba neta. Les ofertes hauran d'incloure la descripció del procés de neteja i desinfecció que s'aplicarà.

Es presentarà la planificació del manteniment preventiu dels mateixos. A l'informe mensual es donarà compte de les accions executades.

Per raons de responsabilitat subsidiària en matèria de prevenció de riscos, caldrà que els carros de transport intern disposin de suport a la mobilització de càrregues, tipus roda motoritzada.

3.5 Magatzems

L'empresa adjudicatària haurà de portar la gestió i el control dels magatzems interns dels centres, a fi i efecte d'assegurar la disponibilitat de roba d'acord amb les necessitats. Cada empresa presentarà la seva proposta d'adequació d'acord amb les

necessitats objectives a pactar amb el centre, on es preveuran els mecanismes per a donar resposta a possibles eventualitats assegurant al màxim la disponibilitat i continuïtat integral del servei.

- **Magatzem de recepció i distribució dels centres**

Al magatzem, l'empresa adjudicatària haurà de rebre, classificar, controlar les sortides i els consums de tota la roba de reposició i uniformes.

4. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DE LA PRESTACIÓ

Per tal de vetllar pel correcte desenvolupament de les activitats que configuren la prestació del servei de bugaderia, es presenta en aquest document una sistemàtica de seguiment de la qualitat de la prestació que es basa en la realització de controls d'aquestes activitats.

L'adjudicatari haurà de presentar el seu Pla de Qualitat i haurà d'establir un sistema específic de control de qualitat pel servei objecte d'aquesta licitació.

L'adjudicatari realitzarà controls de qualitat del procés de rentat quatre vegades a l'any, com a mínim. Aquests controls inclouran les causes de deteriorament dels teixits i la presència d'incrustacions. El centre seleccionarà les mostres i el laboratori especialitzat on es realitzaran els controls i seran a càrrec de l'empresa adjudicatària els costos dels esmentats controls. Aquests controls seran lliurats per l'adjudicatari a CASAP trimestralment i immediatament que es tinguin els seus resultats. Les ofertes caldrà que descriguin el procediment proposat per a realitzar aquests controls de qualitat.

L'empresa adjudicatària realitzarà controls de qualitat: control bacteriològic, presència de ferro, clor, detergent, incrustació inorgànica, grau blanc/il·luminositat, control de la humitat, estat de la roba (resistència a la tracció, reconeixement de fibres), control físic-químic, amb una freqüència mínima semestral, com a mínim, en un laboratori extern que pugui acreditar. Serà a càrrec de l'empresa adjudicatària la seva realització i els costos dels esmentats controls. Les propostes tècniques caldrà que descriguin el procediment proposat per a realitzar aquest control.

L'informe haurà de contemplar els valors de referència i les desviacions. La reiteració de resultats no conformes i que siguin atribuïbles al servei, seran motiu de penalització.

L'adjudicatari està obligat a informar per escrit i de forma immediata a CASAP de qualsevol incidència important fruit i resultat dels controls de qualitat indicats anteriorment, les causes que l'han ocasionat i les mesures correctores que s'han aplicat o aplicaran per tal de reconduir la situació.

L'adjudicatari garantirà el grau necessari de sequedat de la roba que permeti un ús correcte de la mateixa.

El procés de rentat, desinfecció, assecat, planxat, classificació i transport emprat per l'adjudicatari haurà de complir els requisits establerts en la normativa vigent i garantirà l'eliminació complerta de la brutícia i la desinfecció correcta, amb un mínim de deteriorament de la roba.

L'empresa adjudicatària confeccionarà una Memòria anual del servei, amb avaluació de la prestació, anàlisis d'incidència i propostes de millora, durant el primer trimestre de l'any següent.

L'empresa adjudicatària disposarà, amb horari permanent, de telèfons per tal de localitzar als responsables de l'empresa en casos d'emergència.

L'empresa adjudicatària estarà obligada en tot moment a aportar tota la informació relativa al servei que per part de la Direcció del CASAP es consideri necessària.

L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata al CASAP de qualsevol incidència important.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a lliurar tots els controls de qualitat dels processos i les acreditacions dels controls pertinents, amb la periodicitat que es pacti amb el CASAP.

Qualsevol canvi en processos o productes, una vegada adjudicat el contracte, haurà de ser comunicat al CASAP per escrit, que donarà, si s'escau, la seva conformitat.

4.1 Especificacions dels controls

4.1.1. Control del pes

El control del pes es realitza amb l'objecte de vigilar la conservació quantitativa i qualitativa de l'estoc de roba i per tant, el seu correcte tractament.

A fi de garantir un tractament correcte de la roba, la diferència màxima admissible, entre el pes de la roba bruta recollida i el de la neta servida (pes de la neta + pes de la roba trencada) al CASAP, no serà superior a un 5% mensual. La diferència de kg serà valorat mensualment i la seva incidència en la retribució econòmica, està delimitada a l'apartat 8.2.

El pes de la roba deteriorada que necessiti treballs de reparació, no superarà el 5% del total de la roba bona.

Totes aquestes dades quedaran registrades als albarans de recollida i lliurament de la roba.

4.1.2 Control dels horaris de lliurament de la roba

Com queda assenyalat a l'apartat 3.2.1. l'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar als requeriments dels Centres pel que fa al horari de lliurament de la roba.

A l'albarà de lliurament de la roba neta es farà constar la data i l'hora de lliurament.

4.1.3 Control de la humitat

L'objectiu d'aquest control és comprovar que el grau de sequedat de la roba servida és l'adient per al seu correcte ús. La humitat màxima permesa serà d'un 2%.

Els controls de la humitat es faran periòdica i aleatòriament i seran registrats, a càrrec de l'empresa adjudicatària i posats a disposició del CASAP.

4.1.4 Control de la roba deteriorada

Aquest control té per objecte vetllar pel correcte manteniment de l'estoc de roba i per la seva correcta conservació. El pes de la roba trencada que necessiti treballs de reparació, no superarà el 5% del pes total de la roba en bon estat. L'excés es considerarà atribuïble al procés de rentat i incidirà en la retribució econòmica mensual tal com s'indica en l'apartat 8.2.a.

4.1.5 Control de condicionament de la roba

L'objectiu d'aquest control és comprovar el correcte acompliment de les condicions esmentades a l'apartat 3.2.2 pel que respecta al condicionament de la roba. L'empaquetat haurà de ser correcte i les bosses estaran senceres. El control de condicionament de la roba, s'efectuarà diàriament en el moment del lliurament de la roba neta. Les anomalies detectades s'anotaran en l'albarà.

Els contenidors de lliurament hauran passat, previ a la introducció de la roba neta, el procés corresponent de rentat i higienitzat. S'efectuaran control aleatoris per comprovar l'estat de desinfecció dels contenidors.

4.1.6. Altres controls

La Direcció del CASAP es reserva el dret de controlar:

- L'homologació d'instal·lacions i les seves condicions.
- Els productes emprats.

La Direcció del CASAP podrà demanar aquelles proves que consideri necessàries per validar la qualitat del procés al que es sotmet la roba.

L'empresa contractada haurà d'establir un sistema per al control de la durada de cada tipus de roba mitjançant mostreig. Les ofertes caldrà que descriguin el procediment proposat per realitzar aquest control i indicar la periodicitat amb què es presentaran els resultats al centre.

En tots els casos s'entén pes de roba neta, i no es considerarà facturable la roba deteriorada que es retorna per a la seva recuperació o per donar-la de baixa.

4.2 Dinàmica de la realització dels controls

- Els controls de qualitat es realitzaran conjuntament entre el responsable nomenat per l'empresa i el responsable designat pel CASAP.
- Els controls d'horaris i condicionament es faran en el moment de recollida i/o lliurament, i els resultats constaran als albarans de recollida i lliurament de la roba.
- Els controls d'humitat es faran periòdica i aleatòriament.

A l'acabament dels controls les dues parts signaran el full on es recullen les dades, indicant la conformitat o no dels resultats.

4.3 Control dels resultats i conseqüències

Els controls de qualitat que repercutiran en la facturació seran:

- Control de pes.
- Control dels horaris de lliurament.
- Control de la roba trencada.

A l'apartat 8.2 s'especifica la incidència dels resultats dels controls en la facturació.

5. CONDICIONS DEL CONTRACTE

5.1 Durada del contracte

La especificada en el full-quadre de característiques.

5.2 Mecanismes de coordinació entre la Direcció del CASAP i l'empresa

L'empresa contractada designarà un representant amb poder suficient per a la resolució immediata de totes les incidències observades en la prestació del servei, sempre que no suposin modificacions no autoritzades de les condicions del contracte.

A més de l'arbitratge en els conflictes que puguin anar sortint, una altra funció d'aquest representant serà la continua adequació del servei a les necessitats del CASAP.

Tanmateix, s'establiran els mecanismes de coordinació que calguin en matèria de PRL d'acord amb la legislació vigent.

L'empresa adjudicatària nomenarà un referent per a la coordinació de les tasques habituals i diàries del servei contractat.

5.3 Mitjans personals

El personal de la empresa adjudicatària que accedeixi als centres del CASAP anirà

vestit amb roba de feina amb identificació i el nom de la empresa ben visible. L'aspecte general dels treballadors i de la seva roba haurà de ser extremadament pulcre, considerant l'atenció que requereix un centre sanitari. L'adjudicatari està obligat a substituir, a petició raonada i per escrit de la Direcció del CASAP, a aquelles persones que prestin el seu servei als centres del CASAP.

5.4 Cobertura del servei en situacions singulars

Les situacions singulars que hauran de ser solucionades són:

- **Absentisme:** L'empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir en el mateix dia i torn els llocs de treball previstos, a excepció que s'acordi un nou model d'organització.
- **Vagues:** En cas de vaga, l'empresa adjudicatària haurà de cobrir els serveis mínims acordats per la Direcció del CASAP.
- **Casos excepcionals:** En cas d'urgència es podrà exigir el lliurament de la roba en els terminis especificats per la Direcció del CASAP. La urgència haurà d'estar justificada (emergències, catàstrofes, increment objectivat de la demanda assistencial...) i caldrà que la comanda urgent es comuniqui a l'empresa adjudicatària per escrit. L'adjudicatari haurà de fer front a aquesta exigència. D'acord amb el punt 3.2.2., el preu de licitació inclou 4 casos/any. Els casos excepcionals que es puguin produir un cop realitzats aquests 4/any, seran pagats amb un increment del 5% del preu adjudicat.

5.5 Incidència dels controls en la relació contractual

Els retards reiterats i sense justificar que acusin problemes greus de funcionament als serveis del CASAP podran ser causa de resolució del contracte sense que l'adjudicatari tingui dret a cap tipus de compensació.

5.6 Infraccions

En els casos en que hagi infraccions, serà la Direcció del Centre qui definirà les mesures correctores que cregui convenient. Només en els casos en que la situació es vegi irreversible, la Direcció del Centre prendrà la mesura de resoldre el contracte.

5.6.1 Infraccions lleus

Són infraccions lleus les següents:

- La lleugera incorrecció (mal tracte, falta de respecte, menyspreu, grolleria, actituds insolents o descarades sense proferir expressions amb prou entitat per ser qualificades de greus) de l'empresa adjudicatària, o del seu personal envers els usuaris i els companys de treball, la direcció de les instal·lacions o qualsevol altres representants d'aquesta o altres Administracions públiques.
- El retard, la negligència o el descuit en el compliment de les funcions.
- La descurança en la conservació i el manteniment dels mitjans adscrits al servei, inclosos la presència d'indicacions, anagrames o símbols no autoritzats,

si no causa perjudicis greus.

- L'omissió del deure de comunicar situacions contràries al bon estat dels mitjans adscrits al servei.
- Les discussions entre operaris durant la prestació del servei.
- En general, l'incompliment dels deures i les obligacions de l'empresa adjudicatària, per negligència o per descuit inexcusables, i també tota infracció no prevista en els dos articles següents, sempre que el perjudici causat al servei es pugui conceptuar com a lleu.

5.6.2 Infraccions greus

Són infraccions greus:

- La reincidència en les faltes lleus.
- La manca de la consideració o del respecte per part de l'empresa adjudicatària, o del seu personal envers els usuaris, els companys de treball, la direcció de les instal·lacions o qualssevol altres representants d'aquesta o altres Administracions públiques.
- Causar, per negligència o per mala fe, danys greus en la conservació i el manteniment dels mitjans, del material o dels documents del servei.
- La manca dels elements de seguretat, higiene i salubritat necessaris per a cada prestació.
- Modificar una prestació del servei sense causa justificada i sense notificació prèvia a la Direcció del Centre.
- No complir l'obligació d'esmenar els defectes tipificats com a faltes lleus, encara que no causi perjudicis greus, si la seva existència ja ha estat notificada a l'empresa adjudicatària, i aquesta no els ha esmenat en els terminis fixats.
- Utilitzar un material diferent del previst per a cada prestació.
- Les accions o omissions constitutives de delictes dolosos relacionades amb el servei o que causin danys a l'administració o als usuaris i no constitueixin falta molt greu.
- Tolerar que el personal de l'empresa adjudicatària reincideixi en la comissió de faltes lleus.
- Les accions o omissions en exercici del servei que siguin manifestament il·legals, quan causin perjudici a l'administració o als usuaris i no constitueixin falta molt greu.
- La falta de rendiment que afecti el funcionament normal del servei i que no sigui constitutiva de falta molt greu.
- L'incompliment no justificat de l'horari del servei, de manera que l'incompliment acumulat representi un mínim de deu hores dins del mes natural.
- Posar en perill o pertorbar la prestació correcta del servei. Les accions o omissions dirigides a evadir els sistemes de control o a impedir que siguin

detectats els incompliments injustificats dels deures i les obligacions pròpies de l'empresa adjudicatària.

- Les baralles entre operaris durant la prestació del servei.
- En general, incomplir amb negligència, culpa o dol de les ordres procedents de la Direcció del Centre relatives als deures i les obligacions pròpies de l'empresa adjudicatària, i també tota infracció no prevista en aquest article però que causi un perjudici al servei que es pugui conceptuar com a greu.

5.6.3 Infraccions molt greus

Són infraccions molt greus:

- La mera reincidència en la mateixa falta greu, o el fet d'haver estat sancionat per la comissió de tres faltes greus, tot això en el període d'un any.
- Suspendre, paralitzar o interrompre les accions i tasques previstes en el programa de treballs aprovat.
- Abandonar el servei; s'entén per abandonament suspendre, paralitzar o interrompre la seva prestació, en tot l'àmbit territorial durant un dia, o en una zona determinada durant dos dies, sense causa que ho justifiqui a criteri de la Direcció del Centre.
- Cedir, subrogar, traspassar, arrendar o establir qualsevol gravamen que afecti totalment o parcialment el servei, sense obtenir abans l'autorització de la Direcció del Centre.
- Ocupar o dedicar els mitjans o materials afectes al servei en usos o tasques diferents dels propis del contracte, acceptant o no qualsevol mena de contraprestació o remuneració.
- Desobeir de forma reiterada les ordres escrites de la Direcció del Centre relatives a la prestació del servei.
- Incomplir qualsevol de les prescripcions de les disposicions legals o reglamentàries o no observar les ordres de la Direcció del Centre destinades a evitar situacions molestes, nocives, insalubres o perilloses.
- Incomplir les obligacions socials o fiscals.
- L'estat general de conservació o manteniment dels mitjans o del material valorat en les inspeccions tècniques com a molt defectuós.
- No utilitzar els mitjans, serveis, procediments o materials oferts.
- Les accions o omissions en exercici del servei que siguin manifestament il·legals, quan causin perjudici a l'administració o als ciutadans i es puguin conceptuar com a molt greus.
- La falta de rendiment que afecti el funcionament normal del servei i que es pugui conceptuar com a molt greu.
- Incomplir l'obligació d'atendre els serveis mínims en cas de vaga o tancament patronal.
- Causar, per negligència o per mala fe, danys molt greus a les instal·lacions o

als béns del servei.

- Les accions o omissions constitutives de delictes dolosos relacionades amb el servei o que causin danys a l'administració o als usuaris i constitueixin falta molt greu.
- Incórrer per segona vegada en causa d'intervenció del servei de caràcter sancionador.
- Prestar el servei de forma manifestament defectuosa o irregular, incomplint les condicions establertes.
- En general, l'incompliment amb negligència, culpa o dol de les ordres procedents de la Direcció del Centre relatives als deures i les obligacions pròpies de l'empresa adjudicatària, i també tota infracció no prevista en aquest article però que causi un perjudici al servei que es pugui conceptuar com a molt greu.

6. PROTECCIÓ DE DADES

En estricte compliment de la normativa, vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, *relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE*; Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, *de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals*, i Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, *por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como la restant normativa relacionada*), l'empresa adjudicatària s'obliga a guardar absoluta confidencialitat en l'exercici de les seves tasques.

Aquesta obligació de confidencialitat, vincula a tot el seu personal en l'exercici de les funcions assignades per la present contractació.

7. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Obligacions en Prevenció de Riscos Laborals (PRL)

Es realitzarà la corresponent coordinació empresarial per al personal que tingui que prestar els seus serveis a les instal·lacions del CASAP.

Aquest personal complirà amb les normes internes dels Centres en matèria de seguretat i salut i coneixerà el pla d'emergència del mateix.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de complir les normes de seguretat i higiene en tots els treballs que es realitzin. En tot cas es compliran totes les exigències en matèria de prevenció i seguretat que estimi el Servei de Prevenció Propi del CASAP.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un pla de seguretat i salut per als treballs que desenvolupin els seus operaris, en cas de ser requerit, i presentar la documentació que es requereix a través de la coordinació d'activitats empresarials.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un contracte en vigor de la vigilància de la salut dels treballadors que exerceixin funcions al CASAP i presentar la documentació que així ho acrediti, si el CASAP ho considerarà necessari.

En compliment de la llei de prevenció de riscos laborals i més concretament en el seu article 19, els treballadors de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de formació específica per al lloc de treball que hagin de desenvolupar.

8. PLA DE FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de garantir l'adequada formació continuada del personal que presti els serveis per assegurar la correcta realització dels procediments establerts, el correcte maneig de la roba i elements de transport, així com el compliment de la normativa vigent en seguretat i higiene en el treball. Aquesta formació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

9. FACTURACIÓ

9.1 El preu i els seus components

Les ofertes econòmiques han de presentar-se amb preu per kg de roba rentada, diferenciant uniformes i roba plana.

Aquest preu inclourà els següents conceptes:

- Els costos del rentat, assecat, planxat i plegat i dels productes i aparells utilitzats en aquests processos.
- Els costos de la recollida, condicionament, lliurament i distribució de la roba, així com tots els materials utilitzats en aquests processos: polietilè, bosses, containers, gàbies, carros... i productes utilitzats en la seva desinfecció.
- Reparació de tota roba.
- Tots els costos que facin referència al personal destacat per l'empresa adjudicatària al CASAP. Hores normals, hores extraordinàries, absentisme, vacances, càrregues socials, costos derivats de l'actualització de plantilla, formació, uniformes, etc.
- Les mesures de protecció de l'entorn i de seguretat que siguin necessàries.
- El cost del transport de la roba en les condicions higièniques adequades.
- El cost del magatzem extern i la seva gestió.
- Casos excepcionals fins a 4/any o millores presentades d'acord amb el Quadre de Característiques específiques.
- Qualsevol cost indirecte o un altre cost per a l'empresa, concretament pel que fa a costos d'estructura, despeses generals, etc.; i també allò que faci referència al marge de beneficis.
- El cost dels controls de qualitat.
- Control de traçabilitat, inventaris, incloent software, entorn web i xips, si escau.

La factura farà sempre referència a la roba neta lliurada, i es presentarà al CASAP abans del dia 5 del mes següent al del servei prestat, desglossada d'acord amb les necessitats del CASAP.

Es confeccionarà amb data de l'últim dia del mes corresponent a la prestació del servei facturat.

L'empresa adjudicatària enviarà mensualment un informe amb tota la informació dels serveis prestats i desagregats segons la traçabilitat establerta, en format electrònic adequat per l'explotació de dades posterior, que haurà de ser la mateixa que la facturada mensualment. Aquest informe mensual és obligatori per al pagament de la factura corresponent.

Acompanyant la factura mensual, l'empresa adjudicatària haurà de presentar còpia dels albarans de recepció als centres del CASAP.

A efectes de facturació, es considerarà el pes de la roba neta entrada en el CASAP per l'empresa adjudicatària.

A l'albarà de lliurament corresponent a la roba neta es desglossarà per tipus i talla i s'indicaran els pesos parcials. Així mateix, s'haurà d'especificar el pes i les unitats de roba deteriorada o donada de baixa que es retorna a cada edifici.

A més d'aquesta informació de facturació mensual, diàriament s'enviarà al CASAP la informació dels albarans en format electrònic adequat per l'explotació de dades posterior, amb els serveis prestats i desagregats segons la traçabilitat establerta, número de peses de roba per tipus i pesos parcials, desagregat per centre, amb la data i número d'albarà.

L'informe mensual inclourà, com a mínim:

- Quilos de roba recollida i entregada diàriament per tipologia i talles
- Diferència, en percentatge, entre quilos de roba bruta i neta
- % en quilos de roba de rebuig respecte als quilos de roba rentada
- Registre de desinfecció de transport
- Registre de desinfecció de gàbies
- Registre de manteniment preventiu de gàbies
- Control de qualitat en la higienització (control bacteriològic per laboratori extern)
- Analítiques de control de qualitat del procés de rentat (productes, temperatura, ph aigua, ...)
- Comprovant del calibratge bascula de pesatge
- Incidències del servei i acció de millora amb termini

9.2 Modificació de la factura

Incidència del seguiment de la qualitat en la factura

Els controls que poden incidir en l'import de la factura són: el control del pes, el control dels horaris de lliurament, el control de la roba trencada i condicions de transport.

L'import mensual de les sancions econòmiques esmentades a continuació seran deduïdes de la facturació del mes següent.

La incidència en la factura dels resultats dels controls serà la següent:

- a) Control del pes
Com queda limitat a l'apartat 3.1., la diferència màxima admissible entre el pes de la roba bruta recollida i el de la neta servida al centre no serà superior al 5% en el promig mensual. Si el % de roba rebutjada es superior al 5% podria donar lloc a penalitzacions (-2% de la factura mensual).
- b) Control dels horaris de lliurament
Per cada mitja hora de retard es podrà descomptar un 5% de la facturació del servei corresponent.
- c) Control de la roba trencada.
El pes de la roba trencada que necessiti treballs de reparació no superarà el 5% del total de la roba bona. Si el % de roba rebutjada és superior al 5% podria donar lloc a penalitzacions (-2% de la factura mensual).
- d) Condicions de transport:
En cap cas es podrà barrejar en un mateix transport carros de roba neta amb roba bruta. La detecció d'aquesta negligència es penalitzarà amb una reducció de la facturació mensual del 30% i la possibilitat per part de la propietat de la resolució del contracte.
- e) Condicions de transport:
Accidents laborals que suposin una clara actuació negligent per part de l'empresa adjudicatària es penalitzarà amb una reducció de la facturació mensual del 30% i la possibilitat per part de la propietat de la resolució del contracte.

10. ALTRES CONSIDERACIONS

No es podran utilitzar altres empreses per la prestació del servei objecte d'aquest contracte, només en cas d'emergència i per període limitat en el temps, i amb coneixement exprés i autorització dels responsables del CASAP. La planta (bugaderia) utilitzada en aquest cas, haurà de complir amb tots els requisits tècnics (barrera sanitària, mitjans de transport higienitzat, etc...) exigits al present Plec Tècnic.

En cas de disposar de més d'una planta, l'empresa ofertant haurà d'especificar quina d'aquestes serà la que processarà la roba del CASAP. El CASAP, en el procés

d'avaluació de l'oferta tècnica, podrà efectuar una visita a les citades instal·lacions.

L'adjudicatari, una vegada rebuda la notificació d'adjudicació i prèviament a la signatura del contracte, haurà de subscriure una assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 300.000 euros per sinistre, pels danys que puguin ocasionar-se als usuaris, visitants i personal dels centres, així com els treballadors propis de l'empresa adjudicatària que realitzin la seva funció en les dependències del CASAP i als edificis, instal·lacions i equipaments del CASAP.

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tota la vigència del contracte havent-ne d'acreditar anualment mitjançant còpia compulsada del corresponent rebut.

L'empresa adjudicatària serà responsable davant dels tribunals de Justícia, dels accidents que puguin sobrevenir als seus treballadors en el compliment de les seves responsabilitat assumides en virtut d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar el nom del CASAP ni el de cap dels seus Centres, ni actuar ni aparèixer davant tercers representant el CASAP, sense autorització expressa i escrita d'aquest.

L'empresa adjudicatària no podrà en cap cas, utilitzar per sí mateixa o per a tercers, dades referides als serveis contractats, ni publicar total o parcialment estudis relacionats amb les mateixes, sense el consentiment per escrit del CASAP.

11. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS

L'empresa licitadora ha d'aportar la documentació tècnica, incloent una descripció detallada de tot el servei que presenta a l'oferta, amb els elements que anteriorment s'han expressat, que serà objecte de valoració.

Cal presentar l'oferta de forma estructurada i breu, evitant informació comercial que no sigui imprescindible.

La documentació a aportar serà en format electrònic (format pdf) i inferior a 80 pàgines, presentades en un ÚNIC ARXIU PDF, amb totes les pàgines numerades de forma correlativa i seguint l'índex que es mostra al quadre de característiques, el qual s'haurà de presentar com a pàgina 1.

IMPORTANT: La informació que no estigui recollida amb la numeració sol·licitada i el paginat descrit, no serà llegida ni valorada, per tant obtindrà zero punts de tota la valoració subjectiva (sobre B).

DOCUMENTS A PRESENTAR SOBRE B:

1. Pla de treball i memòria tècnica.

1.a. Organització del servei i pla operatiu amb una relació clara i detallada de totes

les prestacions que es contemplen en la seva proposta, amb les seves característiques i limitacions.

Organització de l'empresa: de manera breu i el més esquemàticament possible, una descripció de l'organització actual de l'empresa licitadora. Descripció de l'equip tècnic i unitats tècniques participants al contracte, siguin o no integrades directament a l'empresa adjudicatària, que expliquin el procés de recollida, transport, diferenciació per clients, rentat, desinfecció, assecat, planxat, classificació, empaquetatge, distribució, productes utilitzats, etc. Per cada grup de peces o teixits, amb especificació exhaustiva i detallada de tots els elements que participen en el procés, detergents, composició de l'aigua, programes de rentat, circuit de reciclatge, característiques de la maquinària utilitzada, etc. Planificació de manteniment preventiu i correctiu. Subministrament, preparació i manteniment dels contenidors de recollida de la roba bruta.

1.b. Descripció de la capacitat de resposta/plans contingència de l'empresa en situacions sobrevingudes i/o d'emergència

1.c. L'empresa oferent haurà de relacionar l'equip humà de treball, suficient per donar satisfacció a les necessitats de CASAP pel que fa als serveis objecte d'aquesta licitació, que serà totalment a càrrec de l'adjudicatari.

1.d. Relació de mitjans tècnics i materials que el licitador està disposat a aportar pel compliment del servei, amb descripció detallada de cada un d'ells, incloent un plànol amb la situació geogràfica de la planta principal i plantes alternatives respecte a les seus de CASAP. Equipament, mitjans tècnics, elements de transport, aplicacions i/o sistemes informàtics. Es detallaran tots els mitjans i instal·lacions que s'utilitzaran en la prestació del servei. S'inclouen en aquest apartat la descripció de les aplicacions i elements informàtics.

1.e. Protocols de treball generals per a la prestació del servei objecte d'aquesta licitació, en els que s'indiqui, entre d'altres informacions, una relació clara i detallada de productes i temperatures a utilitzar per cada tipus de roba.

1.f. Protocols de treball específics relacionats amb la prestació que, pel seu tractament o naturalesa, es valora necessari fer un procediment diferenciat (roba infectada per diferents situacions, situació pandèmica, etc). Els protocols han de ser descriptius d'una situació específica tal com s'indica, sense consideracions generals que poden incloure's en el criteri anterior.

1.g. Relació dels productes utilitzats en la prestació del servei i la corresponent col·lecció de fitxes tècniques.

1.h. Relació i exemples de documents que han de facilitar la comunicació entre l'empresa adjudicatària i CASAP, en relació al seguiment i control de la qualitat del servei.

2. Pla de Qualitat.

2.a. Pla de Qualitat de l'empresa i, en particular, en relació a la prestació d'aquest servei.

2.b. Declaració de les mesures a adoptar per la millora i control de la qualitat.

3. Sistema d'informació, supervisió i gestió.

3.a. Sistema de control de la gestió de les unitats de roba bruta recollida i les unitats de roba neta entregada en cadascun dels centres de CASAP. Per minimitzar la pèrdua constant de roba.

3.b. Estratègia informàtica de l'empresa en relació a la prestació del servei objecte d'aquest contracte.

3.c. Descripció de la gestió de incidències (metodologia i eines)

3.d. Relació i exemples de documents que han de facilitar la comunicació entre l'adjudicatari i CASAP, en relació a la gestió diària i supervisió del servei. Es valorarà molt positivament disposar de sistemes de gestió via Web.

4. Gestió de personal.

4.a. Pla de Formació de l'empresa i, en particular, del personal assignat al servei objecte d'aquest contracte.

4.b. Pla de Riscos laborals de l'empresa i, en particular, del personal assignat al servei objecte d'aquest contracte. Es detallarà el pla de riscos laborals aprovat de l'empresa i les actuacions a portar a terme en relació amb la coordinació d'activitats empresarials.

5. Responsable directe del servei.

L'organització ha de designar un responsable que serà l'encarregat de garantir la qualitat de la prestació del servei i de la coordinació amb CASAP. S'adjuntarà Currículum professional de la persona proposada com a principal responsable directe del servei objecte d'aquest contracte durant la seva vigència.

6. Millores

Sistema de control de la traçabilitat de la roba de l'organització. Des de que l'adjudicatari la ve a recollir als centres de CASAP fins que l'entrega al mateix centre una vegada l'ha netejat i higienitzat.

Amb aquesta millora es pretén minimitzar les errades contínues d'entregues de la roba a altres centres i/o falta d'alguna de les peces habituals a entregar i també per detectar les possibles pèrdues de roba.

7. Informe mensual.

Es presentarà un model d'informe que es confeccionarà mensualment tenint en compte el mandat en el present plec.

8. Implantació/posada en marxa

El licitador presentarà una cronograma per la posada en marxa del servei amb el detall de tasques, duració i responsables. Calendari anual de planificació del servei de recollida i lliurament.

9. Qualsevol altra informació referenciada en el PPT