
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DE SERVEIS DE NETEJA DE MERCATS, EL MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS I EL CENTRE D'ACOLLIMENT I SERVEIS SOCIALS "LA SOPA", RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2	ASPECTES GENERALS	5
2.1	ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ	5
2.2	VIGÈNCIA DEL CONTRACTE	5
2.3	PREU DEL CONTRACTE	5
2.4	FACTURACIÓ DEL SERVEI	6
2.5	MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	7
3	CALENDARIS I HORARIS	8
3.1	CALENDARIS	8
3.2	ÀMBIT HORARI	8
3.3	PERÍODE DE VACANCES	9
4	PERSONAL DE NETEJA	10
4.1	OBLIGACIONS GENERALS REFERIDES AL PERSONAL	10
4.2	SUBROGACIÓ	10
4.3	PLA DE TREBALL	12
4.4	COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI	12
4.5	FORMACIÓ	14
4.6	ASPECTES A CONSIDERAR	15
4.7	SISTEMA DE CONTROL HORARI (SICH)	16
4.7.1	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA	16
4.7.2	REQUISITS DEL SISTEMA DE CONTROL HORARI	16
4.8	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	18
5	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	21
5.1	FREQÜÈNCIES MÍNIMES DE NETEJA	21
5.2	NETEGES DE FONTS I ESPECIALISTES	21
5.3	BOSSA D'HORES	22
5.4	RECOLLIDA DE RESIDUS	23
5.4.1	RESPONSABILITATS EN LA RECOLLIDA SELECTIVA	23
5.5	INFORMES	25
5.6	GESTOR DOCUMENTAL	27
6	MATERIALS PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI	28
6.1	MAQUINÀRIA I VEHICLES	28
6.2	CONSUMIBLES	29
6.3	UTILLATGE, MATERIALS I PRODUCTES DE NETEJA	30
6.4	PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES	31
7	NORMES DE CONTROL	32
8	CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI	35
8.1	INDICADORS DE CONTROL DE QUALITAT	35
8.1.1	CONTROL QUALITATIU DE LA NETEJA, cq ₁ [2,50%]	35
8.1.2	CONTROL DE LES NETEGES DE FONTS D'ESPECIALISTA, nf ₁ [1,00%]	36
8.1.3	CONTROL DE LES NETEGES DE VIDRES, nv ₁ [0,75%]	37
8.1.4	SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES, cm ₁ [1%]	37
8.1.5	CONTROL D'ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTE, co ₁ [0,50%]	37
8.1.6	GESTIÓ DEL SISTEMA DE CONTROL HORARI, sich [1,00%]	38
8.1.7	CONTROL DOCUMENTAL I ALTRES, doc [0,75%]	39
8.1.8	PETICIONS I INCIDÈNCIES, cp [0,50%]	40
9	TERMINIS ESTABLERTS	41
	ANNEXES	43
	ANNEX 1 – RELACIÓ DE CENTRES	44
	ANNEX 2 - RÈGIM GENERAL DE FREQÜÈNCIES	46
	ANNEX 3 - CÀRREGA DE TREBALL PER CENTRE	57
	ANNEX 4 - MODEL DE PLA DE TREBALL	59
	ANNEX 5 – PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES	60
	ANNEX 6 – PROCEDIMENTS DE NETEJA	62

TRACTAMENT I MANTENIMENT DE PAVIMENTS DURS.....	62
TRACTAMENT I MANTENIMENT DE PAVIMENTS SINTÈTICS	62
TRACTAMENT I MANTENIMENT DE PAVIMENTS DE FUSTA	63
TRACTAMENT DE MOQUETES I CATIFES.....	63
NETEJA I TRACTAMENT DE PASSADISSOS I ZONES COMUNES	63
NETEJA I TRACTAMENT DE VIDRES I PERSIANES	63
NETEJA I TRACTAMENT D'ESCALES.....	64
NETEJA I TRACTAMENT DE PARETS, SOSTRES I CORNISES	64
NETEJA DE LAVABOS	64
NETEJA I TRACTAMENT DE TELÈFONS I ORDINADORS	65
NETEJA I TRACTAMENT DE REIXES DE VENTILACIÓ I CLIMATITZACIÓ	65
NETEJA DE LLUMINÀRIES I PUNTS DE LLUM	65
NETEJA I TRACTAMENT DE PORTES.....	65
NETEJA I TRACTAMENT DE DAURATS I ELEMENTS METÀL·LICS	65
NETEJA I TRACTAMENT DE CORTINES	66
NETEJA I TRACTAMENT DE PAPERERES.....	66
NETEJA I TRACTAMENT DEL MOBILIARI.....	66
NETEJA I TRACTAMENT D'EXTERIORS (COBERTS O DESCOBERTS)	66
NETEJA DE GRAFFITIS	66
RETIRADA DE CARTELLS.....	67

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la prestació del servei de neteja del Mercat del Lleó, MercaGirona, el Museu d'Història dels Jueus i el Centre d'Acolliment i Serveis Socials "La Sopa"; el subministrament dels consumibles associats a l'objecte del contracte: sabó rentamans, paper higiènic, paper eixugamans; així com el subministrament i instal·lació dels dispensadors dels esmentats consumibles i la col·locació, manteniment i recanvi dels contenidors higiènics femenins.

Els serveis comprenen el total de prestacions per a la correcta execució del servei de neteja, relacionades en el present plec de prescripcions tècniques, als centres o equipaments relacionats a l'Annex 1 i amb les condicions exigides al mateix plec; incloses les tasques d'organització i supervisió, els sistemes integrats de seguretat i prevenció de riscos laborals, el sistema de control de qualitat, el sistema de control horari i totes les despeses i impostos associats als serveis de neteja. A l'Annex 3 es relaciona la càrrega de treball per a cadascun dels centres.

L'objecte del contracte es divideix en lots. Les empreses licitadores podran optar a un o més lots, segons el seu interès, els quals seran objecte d'adjudicació independent. Queda exclosa qualsevol oferta per un centre o un conjunt de centres individuals que no conformin un lot sencer. No es limita el nombre de lots que poden ser adjudicats a un mateix operador econòmic.

Amb l'objectiu de promoure la inserció laboral de determinats col·lectius amb risc d'exclusió social i, concretament, de les persones amb discapacitat, es reserva la contractació de la totalitat dels lots en que es divideix el present contracte a entitats que tinguin la condició de Centres Especials de Treball d'iniciativa social.

Durant el desenvolupament de les seves activitats l'empresa adjudicatària serà responsable dels desperfectes causats pels seus treballadors/es a persones i coses en general, tant si pertanyen a l'adjudicatària, a l'Ajuntament de Girona o a tercers.

Sense perjudici de l'anterior, l'adjudicatària s'obliga a concertar i mantenir actualitzada durant la vigència del contracte, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per l'import definit al Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP) que cobreixi els possibles riscos que assumeix sota aquest contracte davant l'Ajuntament de Girona o tercers.

La concreció de les prescripcions tècniques dels treballs i els criteris i decisions objecte d'aquest contracte, així com la seva supervisió i inspecció, seran establertes per part del personal municipal d'acord amb la totalitat dels documents contractuals de l'oferta de l'empresa adjudicatària, sense perjudici d'aquells treballs i aspectes que puguin derivar-se a personal tècnic i/o empreses aliens per a les tasques d'inspecció i control de qualitat o de seguiment i control de l'execució dels serveis, entre d'altres.

Si durant el període contractual hi hagués variació d'espais o centres per obertura o tancament d'algun edifici o dependències, l'empresa adjudicatària ampliarà o cessarà aquell servei i augmentarà o disminuirà l'import del contracte en la part proporcional de la modificació valorada per l'Ajuntament, d'acord amb allò establert al PCAP, sense que això impliqui cap indemnització per l'empresa de neteja més enllà de les valoracions contemplades al plec.

2 ASPECTES GENERALS

2.1 ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ

Aquest plec conté la relació de les operacions a realitzar, la seva freqüència, els materials inclosos i totes les condicions d'obligat compliment que haurà de portar a terme l'empresa adjudicatària del concurs per a prestar el servei de neteja als edificis, locals i dependències de l'Ajuntament de Girona que s'inclouen en aquest contracte.

El servei de neteja inclou tots els elements inclosos a les instal·lacions i dependències objectes del contracte: paviments, sostres, parets, portes, vidres i claraboies (incloent els de difícil accés), tot tipus de mobiliari, equipaments, instal·lacions diverses i l'aprovisionament dels consumibles i productes de neteja necessaris per a una bona gestió del servei.

La prestació del servei inclou la totalitat dels recintes (interiors i exteriors dels centres) i els seus accessos. Totes les parts del centre seran objecte de neteja, excepte en aquells casos que els responsables de les àrees o dels centres especifiquin el contrari.

El contracte es divideix en els següents lots:

- LOT 1 – Mercats i Museu d'Història dels Jueus
- LOT 2 – Centre d'Acolliment “La Sopa”

A l'annex 1 es presenta la relació de centres inclosos a cadascun dels lots.

2.2 VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

La vigència del contracte s'estableix en dos anys, prorrogables fins a dos anys més, amb dues pròrrogues consecutives d'un any cadascuna (2 anys +1 any +1 any).

2.3 PREU DEL CONTRACTE

El preu màxim de licitació s'estableix al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Amb caràcter general s'entén que, en les ofertes i els preus proposats per l'adjudicatària, s'hi inclouen totes les despeses necessàries per al compliment de les prestacions contractades, com són costos de personal, materials, productes, EPI, vehicles, assegurances, beneficis, taxes i tota mena de tributs i també l'IVA, entre altres.

El contracte, es realitzarà a risc i ventura del contractista, sense que aquest pugui sol·licitar cap alteració de preus, excepte en les ampliacions de la prestació dels serveis o en la seva reducció, en què s'haurà d'ajustar el preu amb allò previst al PCAP per a les modificacions convencionals.

2.4 FACTURACIÓ DEL SERVEI

La factura del servei serà mensual, pel 100% de l'import de la mensualitat, tot i que quedarà subjecta a un control de qualitat i d'obligacions del contacte realitzat pel propi Ajuntament de Girona i/o una empresa externa en qui delegui. Aquest control pretén garantir l'excel·lència del servei així com el compliment de les obligacions del contracte i pot comportar descomptes de fins a un 8% de l'import del servei que, si escau, motivaran l'emissió d'una factura rectificativa o abonament per part de l'empresa adjudicatària.

La factura del servei ha de recollir el compliment d'hores establert per a cada centre i, per tant, es facturarà de forma mensual sempre que s'hagi complert amb la càrrega de treball establerta. No obstant, quan l'empresa adjudicatària no hagi complert amb la dedicació horària establerta inicialment (ja sigui per manca de substitució del personal o per altres motius), caldrà aplicar una reducció proporcional de la facturació d'aquest centre en funció de les hores de treball realment prestades o bé, a decisió de l'Ajuntament, acumular les hores no realitzades en una bossa d'hores per la realització de serveis puntuals.

El descompte d'una part proporcional de la factura o generació de bossa d'hores, en cas d'incompliment de la càrrega horària, no exonera del descompte de la facturació variable en cas de no complir amb els indicadors de qualitat establerts en aquest plec o de l'aplicació d'altres penalitzacions detallades al PCAP.

Durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària podrà sol·licitar una adaptació de les càrregues de treball inicialment ofertes en els centres, sempre que pugui demostrar adequadament les causes que motiven els canvis, i que hauran de ser acceptades pel personal responsable de l'Ajuntament (per escrit), sempre que es constati de forma continuada (sis mesos) que aquesta variació de la càrrega de treball no disminueix la qualitat del servei de neteja del centre, ni el nivell de prestació inicial (compliment de freqüències, neteges a fons, etc.). De la mateixa manera, l'Ajuntament també podrà sol·licitar canvis d'horaris i modificacions de les càrregues de treball i seran d'obligat compliment per l'adjudicatària.

Les incidències al sistema de fitxatges que siguin de llarga durada s'hauran de comunicar (per part de les empreses adjudicatàries del servei de neteja), com a tard al segon dia de repetir-se, al personal responsable de l'Ajuntament de Girona o a qui determinin.

En cap cas, el % d'hores realitzades per centre no podrà baixar del 93% de les hores mensuals establertes dintre de cada categoria professional (diferents categories de neteja i especialista), és a dir, els excedents de fitxatge d'una categoria no podran substituir la manca d'hores d'una altra categoria. El 7% que es permet no registrar en cap cas servirà per contractar hores de menys respecte el que diu el plec sinó que ha de ser una eina que permeti flexibilitat per no cobrir la totalitat de baixes imprevistes o per pal·liar possibles incidències o oblots de fitxatge.

Els càlculs del % de descompte o abonament derivats de l'aplicació dels indicadors i paràmetres del control de qualitat, que s'indiquen a l'apartat 8 d'aquest plec, es realitzaran un cop s'hagi tancat el quadrimestre avaluat i els resultats, en cas d'originar algun descompte, s'aplicaran a la factura següent. Atesa aquesta operativa l'última facturació ordinària del contracte, que forma part del darrer període avaluat es retindrà i es presentarà un cop es conegui el resultat del control de qualitat.

Els mecanismes establerts tenen afectació sobre el 8% de l'import total mensual, independentment de les possibles reduccions per incompliments horaris d'acord amb el detall explicat anteriorment en aquest mateix apartat.

Juntament amb la factura, l'Ajuntament podrà demanar que es lliuri un certificat emès per la Tresoreria de la Seguretat Social conforme l'empresa es troba al corrent del pagament de les quotes corresponents a la Seguretat Social.

El cost del servei s'ha calculat i estimat de forma anual. No obstant, s'ha establert que la freqüència de la facturació sigui mensual. En determinats casos, es pot donar la circumstància que la suma dels imports mensuals no coincideix amb el cost anual degut a que els fulls de càlcul treballen sempre amb decimals infinits mentre que els imports monetaris s'estableixen amb imports amb només dos decimals. Si es donés la circumstància que la suma mensual sigui major o menor al cost anual, la diferència és regularitzarà en l'import de la darrera factura de l'anualitat per tal que el sumatori de les factures mensuals coincideixi amb el cost anual del servei.

2.5 MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament podrà introduir modificacions en els centres i/o altres elements que l'integren, essent aquestes modificacions degudes a la incorporació de nous centres, baixes dels existents, modificació de les necessitats dels centres actuals, o a causes imprevistes degudament justificades que es comunicaran oportunament. També per l'increment i/o decrement d'elements del contracte tals com els contenidors higiènics femenins, els ambientadors, etcètera.

Les valoracions del cost de les esmentades ampliacions o reduccions, a efectes de la seva integració o reducció a la facturació mensual per treballs ordinaris, s'efectuaran mitjançant l'aplicació del preu/hora resultant de l'oferta per a cada tipologia d'hora i categoria professional, en proporció al nombre d'hores incrementades o reduïdes efectivament, i/o el preu/unitari dels elements a incrementar o minorar en relació a la resta d'elements del contracte.

No es consideraran modificació contractual totes aquelles variacions de superfície d'actuació, de freqüències, hores o horaris derivats de reestructuracions organitzatives o davant de situacions d'emergència o imprevistes que impliquin reestructurar el servei dins un mateix lot, sempre que es compensin unes amb les altres i no impliquin l'increment o decrement de l'import del contracte.

Les modificacions, que seran obligatòries pel contractista, seran aprovades per l'òrgan de contractació d'acord amb allò establert al PCAP.

3 CALENDARIS I HORARIS

3.1 CALENDARIS

La neteja dels equipaments municipals inclosos en aquest plec es realitzarà majoritàriament en l'horari diürn, comprès entre les 6:00 i les 22:00 hores, excepte en aquells casos en que s'indiquin altres horaris, especialment en peticions extraordinàries a la neteja ordinària que poden requerir nocturnitats. Així mateix, es realitzaran les tasques de neteja en aquells horaris que perjudiquin el mínim possible a les activitats dels centres (preferentment, dintre d'aquells intervals horaris amb menor activitat per part dels usuaris del centre i en horari diürn). Només de forma excepcional, podrà justificar-se la neteja ordinària en horari nocturn (fora de l'horari indicat) quan no sigui possible realitzar el servei en horari diürn.

La neteja es realitzarà principalment en dies laborables (majoritàriament de dilluns a divendres), excepte en aquells casos en que s'especifiqui la neteja en caps de setmana i festius. Es consideren dies festius:

- Tots els diumenges de l'any.
- Les festes que fixa el calendari laboral del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.
- Les festes locals.

3.2 ÀMBIT HORARI

Les empreses adjudicatàries garantiran l'horari de neteja ordinària diari que sigui necessari per a la realització dels treballs que es precisin i organitzaran les intervencions dels especialistes que realitzaran les tasques corresponents en aquells horaris que perjudiquin el mínim possible a les activitats dels centres (preferentment, dintre d'aquells intervals horaris amb menor activitat per part dels usuaris al centre i dintre de l'horari diürn). Els centres podran anar variant les seves necessitats al llarg del contracte i les empreses adjudicatàries hauran d'atendre les sol·licituds de canvis d'horaris de neteges ordinàries i d'especialistes.

Per tal de que l'horari de prestació del servei de neteja ordinari diari es solapi el menor temps possible amb l'activitat d'usuaris i públic, seran d'obligat compliment les següents línies generals:

- Abans de l'inici de l'activitat, caldrà que tots els centres presentin un estat correcte de neteja.
- Els horaris del servei s'ajustaran en funció de l'activitat del centre per tal d'interferir el menys possible en aquesta.
- Aquelles operacions que poguessin generar molèsties importants o afectar al normal desenvolupament de les activitats dels centres s'hauran de consensuar amb el personal responsable del centre amb la finalitat de minimitzar el seu efecte.

Donats els horaris establerts per les neteges habituals, el servei de neteja es responsabilitzarà, en els casos que l'Ajuntament ho consideri necessari, de l'obertura i/o tancament dels centres, així com de la connexió i desconexió de les alarmes.

L'adjudicatària haurà de complir el nombre d'hores de dedicació de neteja fixat per cada centre en el quadre resum establert a l'annex 3.

3.3 PERÍODE DE VACANCES

L'empresa adjudicatària organitzarà els torns de vacances del seu personal, proporcionalment a les necessitats de cada centre (mesos de servei determinats, neteges de fons planificades, etc.) i d'acord amb les càrregues de treball de cada centre. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament el personal de neteja i càrrega de treball que romandrà a cada centre abans de cada període de vacances. Aquesta planificació de vacances a nivell individual (treballador/a) serà comunicada per escrit als/a les responsables de servei de l'Ajuntament, per part de les empreses adjudicatàries quinze dies abans de l'inici del període de vacances.

És responsabilitat de l'empresa donar la informació, els recursos (claus/alarmes/productes i anàlegs), així com les indicacions/orientacions necessàries al personal que cobreix períodes de vacances de persones titulars, de les freqüències, característiques i necessitats dels centres per tal d'assegurar que no es produeix una menor qualitat ni deficiències/incidències en la prestació del servei. El personal substitut tindrà les mateixes obligacions que el personal titular inclosa la obligació de registrar les hores efectives de treball.

4 PERSONAL DE NETEJA

4.1 OBLIGACIONS GENERALS REFERIDES AL PERSONAL

Sens perjudici de la resta d'obligacions respecte del personal que s'estableixen en els altres apartats d'aquest plec i en el plec de clàusules administratives, seran a càrrec de l'adjudicatària les obligacions laborals que determini la legislació vigent en cada moment en matèria fiscal, de salaris, seguretat social, accidents de treball, períodes de descans entre les diferents jornades laborals, mutualisme laboral, formació, seguretat i higiene, normativa mediambiental, preventiva, etc. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de justificar el compliment d'aquestes obligacions cada vegada que sigui requerit per l'Ajuntament.

L'Ajuntament quedarà exonerat de qualsevol responsabilitat en aquesta matèria i l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions facultarà l'Ajuntament per a la imposició de sancions i/o resolució del contracte.

Les empreses licitadores hauran de presentar certificat, emès per la Tresoreria General de la Seguretat Social, d'estar al corrent del pagament de les quotes corresponents. Tanmateix, estaran obligades a tenir a disposició de l'Ajuntament i a justificar, quan així se'ls demani, l'acreditació del compliment de les obligacions esmentades aportant la documentació i els comprovants que es demanin, les liquidacions de la Seguretat Social i tota la documentació necessària per poder comprovar el compliment correcte de les obligacions, inclosos els RNT i RLC dels treballadors i treballadores assignats/des al servei contractat.

En el cas de produir-se una baixa d'un operari/a per indisposició sobreenvenuda l'empresa haurà de garantir que es dona un servei mínim en el mateix dia del servei, aconseguint un servei de neteja adequat i intentant complir amb el número d'hores mínimes establertes per a cada centre.

No s'inclouen, ni es consideren dintre de les baixes per indisposició sobreenvenuda i imprevista aquelles llicències de personal, hores sindicals, dies personals, permís i vacances que si permeten un coneixement previ per part de l'adjudicatària i una planificació anticipada per a l'adequada substitució de la persona titular. Aquest personal suplent o reten d'intervenció puntual en un centre també haurà de sotmetre's al sistema de control presencial i d'assistència del personal de neteja establert i serà responsabilitat de les empreses adjudicatàries de neteja donar d'alta a tot el personal prèviament a l'inici dels seus treballs.

4.2 SUBROGACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de respectar la normativa vigent en matèria de subrogació pel que respecta al personal que consta a la plantilla de l'actual contractista.

Si el personal a subrogar fora diferent al sol·licitat, l'empresa adjudicatària haurà de contractar, reorganitzar i redistribuir la càrrega de treball que fos necessària per atendre les seves obligacions i les necessitats establertes en aquest plec per a prestar un adequat servei a cada centre. Tot el personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària i, per tant, aquesta tindrà tots els drets i deures inherents a la condició de patró, havent de complir totes les obligacions en matèria laboral i de la seguretat social del personal al seu càrrec.

Qualsevol canvi de treballador/a efectuat per l'empresa durant la vigència del contracte que afecti de forma permanent al contracte serà comunicat prèviament als responsables de l'Ajuntament, justificant la causa del mateix. En cap cas la situació suposarà un increment net dels costos de personal de cara a la subrogació de la plantilla en cas de nova contractació, és a dir, no es podrà incorporar al contracte personal amb més antiguitat o plusos que la persona que deixi el lloc de treball. La contravenció d'aquestes prescripcions habilita als/a les responsables de l'Ajuntament a impedir l'entrada de la persona treballadora no autoritzada a l'edifici i a que, quan es detecti, es pugui sol·licitar a l'adjudicatària qualsevol canvi d'horaris o càrregues de treball a implantar en un termini inferior a 15 dies naturals i sense cap cost afegit per l'Ajuntament. Si l'adjudicatària considera que necessita més personal pel correcte desenvolupament de les tasques sol·licitades, haurà de consensuar-ho amb l'Ajuntament i en cap cas podrà incorporar unilateralment més hores al contracte sense una comunicació prèvia. Podent-se aplicar les penalitats establertes al PCAP.

A més, l'empresa adjudicatària comunicarà, en el termini de tres mesos des de l'inici del contracte, una relació de treballadors/es a l'Ajuntament on constin les següents dades:

- Nom i cognoms
- Categoria professional
- Total d'hores de contracte a la setmana
- Tipus de contracte
- DNI
- Antiguitat
- Situació laboral (actiu/va, IT, IP, excedència, substitució, etc.)
- Centre al qual estan assignats/des
- Jornada i horari de treball amb especificació de l'hora d'inici i hora de finalització de totes les persones per cada un dels centres als que treballen. Especificant possibles torns partits i dies de la setmana de treball
- Salari brut anual i plusos
- Altres dades que l'Ajuntament consideri necessàries

Aquest llistat haurà d'actualitzar-se sempre que es produeixi una modificació definitiva (jubilació, invalidesa, excedència o qualsevol canvi definitiu) d'una persona en un lloc de treball.

L'Administració podrà efectuar durant tota la vigència del contracte els controls periòdics que estimi oportuns sol·licitant la documentació que es requereixi del personal assignat per part de l'empresa adjudicatària als centres objecte del contracte (nòmines, RNT, controls presencials i d'assistència, etc.).

Abans de finalitzar la vigència del contracte, l'empresa contractista ha de lliurar la informació sobre el personal a subrogar que sigui necessària per a permetre una avaluació exacta dels costos laborals d'una nova contractació. En cas que quan se li requereixi la informació no la faciliti o que sigui incorrecta, l'òrgan de contractació podrà imposar les penalitats que s'estableixen al PCAP. En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà d'entregar cada any juntament amb l'informe anual un llistat del personal a subrogar i sempre que ho requereixi l'Ajuntament en un termini inferior a 10 dies laborables.

L'empresa contractista respon dels salaris impagats als treballadors afectats per la subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, encara que es resolgui el contracte i aquells siguin subrogats per una nova empresa contractista, i sense que en cap cas aquesta obligació correspongui a la nova empresa contractista. Una vegada acreditat l'impagament dels salaris del personal a subrogar,

l'entitat contractant procedirà a la retenció de les quantitats degudes a l'empresa contractista per tal de garantir-ne el pagament fins que no se n'acrediti l'abonament d'acord al que es contempla a l'article 130.6 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic.

En cas que un cop produïda la subrogació els costos laborals siguin superiors als que es poguessin desprendre de la informació facilitada per l'antic contractista a l'òrgan de contractació, el contractista tindrà acció directa contra l'antic contractista.

4.3 PLA DE TREBALL

En el termini de tres mesos a partir de la data d'inici del contracte, l'empresa adjudicatària lliurarà al personal responsable de l'Ajuntament el pla de treball de neteja individual per cadascun dels centres segons el model de pla de treball que s'inclou a l'annex 4.

Aquest pla de treball haurà d'incloure, com a mínim:

1. Per a cada lloc de treball de neteja (operari/ària) previst: els horaris d'inici i final de cadascun i detall de la sectorització i recorregut/itinerari que segueix cadascun/a amb indicacions de les plantes i dependències que neteja, temps parcials i horaris previstos durant aquest recorregut, indicació de les tasques diàries i de les de periodicitat no diària que estan planificades per a cadascun dels dies de la setmana, etc.
2. Una adaptació a les necessitats pròpies de cadascun dels centres i informació que es consideri rellevant per a l'efectiva aplicació del pla de treball de neteja del centre.
3. El pla de treball s'haurà d'actualitzar durant el temps de vigència del contracte cada vegada que es produeixi una modificació de les necessitats de neteja, així com de la planificació i organització del servei de neteja del centre (modificació de les hores de neteja assignades, canvi dels llocs de treball i horaris previstos, modificacions en l'organització del treball, etc.).
4. El Pla de Treball haurà de ser fàcilment comprensible pel personal de neteja i pel personal de l'Ajuntament.

Posteriorment a la seva confecció inicial i/o actualització per part de l'empresa, les persones responsables de l'Ajuntament, directament o a través d'empresa subcontractada, els revisaran i, si s'escau, els validaran oportunament. A partir d'aquest moment les empreses adjudicatàries hauran de garantir la comunicació efectiva i coneixement d'aquest pla de treball per part de tot el personal i realitzar els procediments de seguiment intern que permetin finalment comprovar el seu adequat compliment. Haurà d'haver sempre una còpia del pla de treball disponible i visible als magatzems de neteja.

4.4 COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

L'empresa o les empreses adjudicatàries disposaran per l'execució del present contracte, del següent personal de coordinació i supervisió del servei, que hauran de realitzar les següents funcions:

- a) Persona gestora del servei:

- Exercirà d'interlocutora directa amb les persones responsables del contracte i/o de cada àrea/secció de l'Ajuntament de Girona, tant en matèria d'organització, planificació, administració i altres aspectes laborals, com de supervisió i control del treball efectuat pel personal al seu càrrec durant la prestació del contracte, i també serà la interlocutora amb les persones responsables del control de qualitat, per al desenvolupament del sistema de control de qualitat establert.
- Serà responsable directa de la implantació del pla de prevenció de riscos laborals de l'empresa, el pla d'assegurament de la qualitat, el sistema de recollida de residus i altres obligacions del plec. Tot això es podrà fer amb el suport d'altres persones de l'empresa expertes en prevenció de riscos, qualitat, medi ambient, etc. però la gestora del servei designada serà també la interlocutora amb l'Ajuntament per tots aquests temes.
- Serà la persona responsable de la gestió econòmica del contracte, haurà de conèixer la sistemàtica de facturació, tenir coneixement mig-avançat en fulls de càlcul i estar informada en tot moment del que s'ha de facturar o no.
- Serà la responsable de gestionar el pla de formació del personal per assegurar-se que tothom rep la formació correcta i el seu posterior seguiment.
- Serà la responsable de fer arribar propostes a l'Ajuntament enfocades a la millora del servei (modificacions horàries, nous protocols de treball, canvi de productes o estris de neteja, etc.).
- Serà la responsable (juntament amb el personal de supervisió) de gestionar el sistema de control horari per verificar que tots els torns estan correctament planificats, tot el personal i centres estan donats d'alta al servei, etc.
- I, en general, serà la responsable de qualsevol tema relacionat amb la prestació del servei.

b) Persones supervisores del servei:

- Hauran de conèixer amb profunditat les instal·lacions així com les condicions i característiques pròpies en que es desenvoluparà el servei de neteja a cada centre, a més de coordinar el treball i d'aclarir els dubtes que es plantegin en l'execució del servei. També hauran de vigilar i controlar el compliment de les condicions establertes d'acord al plec i a l'oferta de l'empresa.
- Asseguraran l'adient organització i distribució dels llocs de treball pel millor aprofitament de la plantilla per realitzar les tasques de neteja previstes en aquest plec.
- Gestionaran la cobertura de neteja de baixes imprevistes.
- Asseguraran el seguiment d'una adequada política de gestió de personal, i vetllar per la seguretat i higiene en el treball.
- Es comunicaran de forma continua amb el personal de neteja, per tal de poder informar i anticipar a la persona gestora del contracte sobre qualsevol tema d'interès relatiu al servei de neteja contractat.
- Analitzaran i avaluaran els resultats del control de qualitat del servei conjuntament amb la persona gestora del contracte, per tal d'unificar i establir criteris homogenis respecte a la qualitat de neteja que es requereix a cada centre i faran propostes de mesures correctores. Si es requereix, el personal de supervisió, haurà d'assistir a les inspeccions de control de qualitat del servei.
- Avisaran a la persona responsable del contracte de les incidències.

- Donaran suport al seguiment de la correcta assimilació de la formació realitzada i la implantació del que s'ha explicat.
- Serà la responsable (juntament amb el personal de gestió del contracte) de gestionar el sistema de control horari per verificar que tots els torns estan correctament planificats, tot el personal i centres estan donats d'alta al servei, etc.
- Hauran de visitar tots els centres del lot mínim un cop al mes per a realitzar les supervisions del treball del personal, verificar les tasques d'especialista, seguiment d'incidències, verificar que s'apliquen els protocols i productes de neteja adequats i, en general, aquelles tasques pròpies de la supervisió del servei. Per verificar la visita dels centres, el personal de supervisió haurà de realitzar mínim un fitxatge a cada centre cada cop que el visiti.
- I, en general, serà la responsable inicial de qualsevol tema relacionat amb la prestació del servei.

Cal adjuntar juntament a la memòria tècnica el CV, composició de l'estructura d'empresa que donarà suport al contracte i hores de dedicació aproximades que es destinaran per part de cada figura.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar i garantir la disponibilitat d'un servei d'atenció les 24 hores els 365 dies de l'any per atendre qualsevol urgència o imprevist que es pugui produir o sol·licitud que formulin els/les responsables de l'Ajuntament.

4.5 FORMACIÓ

Pel que fa a la formació del personal, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un pla de formació i aplicar-lo adequadament a tot el seu personal. El pla de formació disposarà com a mínim dels següents aspectes:

- Formació inicial de personal de nova incorporació al servei prestat a l'Ajuntament de Girona.
- Formació específica sobre com dur a terme correctament el control horari, també a les persones en modalitat de substitució.
- Formació permanent en els sistemes de neteja general i problemes específics, en el cas de ser necessari, per a la totalitat de la plantilla i formació específica pel personal dels centres on sigui adient. Com a mínim comprendrà les categories professionals de netejadors/es, especialistes i personal de supervisió.
- Formació en prevenció de riscos laborals que realitzarà d'acord amb el que estableix la normativa vigent en aquesta matèria i amb el que s'especifica en aquest plec.
- El personal que treballi en centres on hagi xeringues abandonades (dintre o fora de contenidors específics), haurà de rebre formació per a la seva correcta manipulació.
- Qualsevol formació necessària pel correcte desenvolupament de les tasques o utilització d'estris i/o maquinària.

D'altra banda, i per tal de garantir l'adequada gestió de la recollida selectiva de residus, l'empresa adjudicatària vetllarà perquè el personal estigui degudament preparat al respecte, tot realitzant les accions necessàries, tant formatives com informatives.

Cal adjuntar en la oferta una proposta detallada de la formació a impartir al personal de neteja.

4.6 ASPECTES A CONSIDERAR

En general cal tenir present les següents consideracions envers el servei:

- a) Es realitzaran, en qualsevol moment i dins l'horari establert per a la neteja, treballs imprevistos tals com: recollida de líquids per trencament o abocament de recipients, retirada de vidres trencats, etc.
- b) S'efectuaran sense cap cost addicional els treballs de neteja necessaris després que siguin portades a terme petites obres de manteniment o treballs de pintura en qualsevol dependència o centre que es puguin fer dintre de la càrrega ordinària de neteja.
- c) En cas de trasllats d'unitats o despatxos dintre d'un centre que ja forma part del contracte, s'efectuarà la neteja a fons dels locals afectats amb tractament de paviments, si fos necessari. Es tractarà com a petició extraordinària.
- d) En cas d'un eventual període de vaga legalment convocada, l'empresa adjudicatària haurà de prendre les mesures necessàries per tal de complir els serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. Tanmateix, haurà de posar-se en contacte permanent amb les persones responsables de l'Ajuntament de Girona per a informar-les puntualment del seu desenvolupament i incidència.

Una vegada finalitzada la vaga de neteja, l'empresa obligatòriament haurà de presentar un informe individualitzat amb els serveis mínims prestats, el número d'hores que s'hagin deixat de prestar i els incompliments de cada centre.

Posteriorment, les persones responsables de l'Ajuntament de Girona podran valorar la corresponent deducció de la factura pels serveis no prestats i aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària perquè procedeixi al seu abonament si ja s'ha pagat la factura o un descompte de la mateixa en el cas de no haver-se pagat. Una vegada finalitzada la vaga, l'empresa haurà de netejar i posar en condicions el centre en el menor termini de temps possible, sense càrrec per a l'Ajuntament de Girona.

- e) El personal que habitualment desenvolupa el seu treball a un centre municipal, haurà de desplaçar-se a qualsevol altre dependència municipal, a petició dels/de les encarregats/des i/o supervisors/es, quan les circumstàncies del servei així ho requereixin. L'empresa podrà rotar al personal de centres sempre que ho consideri necessari i convenient pel correcte desenvolupament del servei.
- f) Tot el personal anirà correctament uniformat i, en tots els casos, haurà de portar en un lloc ben visible el logotip de l'empresa. El contractista haurà de facilitar als operaris/es, com a mínim, la uniformitat a que legalment ve obligat.

Els/Les treballadors/es vestiran aquest uniforme sempre que estiguin realitzant tasques del servei, sense altres indicacions, anagrames o símbols que no siguin els previstos en el disseny d'aquest uniforme i han de presentar un aspecte acurat d'higiene personal.

- g) L'empresa adjudicatària serà responsable de la manca d'higiene, educació i cortesia del personal i posarà els mitjans necessaris per a corregir de forma immediata el dèficit en el comportament del personal envers als veïns/es, usuaris/es o responsables. També es responsabilitzarà de les faltes comeses pel seu personal durant la prestació del servei i estarà obligada a la seva reparació, així com la de tots els danys que, per una acció defectuosa del servei, puguin produir-se a qualsevol instal·lació i sense perjudici de les sancions que corresponguin en cada cas concret.

- h) Per evitar malentesos o errors de comunicació, el personal i/o responsables dels centres no transmetran al personal del servei de neteja possibles peticions, canvis del servei, incidències, etc. En el cas de que ho fessin, el personal de neteja haurà de facilitar als responsables del centre el contacte del personal de supervisió perquè la informació segueixi el curs adequat.

4.7 SISTEMA DE CONTROL HORARI (SICH)

4.7.1 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària controlar l'assistència de tot el seu personal als diferents centres mitjançant un sistema informàtic de control horari (SICH). El SICH haurà d'implantar-se en un termini inferior a 2 mesos des de l'inici del contracte. Es considerarà que el SICH està correctament implantat quan estigui en funcionament a tots els centres i l'utilitzi tot el personal assignat al servei.

L'empresa haurà de proposar un sistema a la seva oferta. L'Ajuntament podrà no acceptar la proposta de sistema de control horari que realitzi l'empresa adjudicatària i sol·licitar-ne una de nova si no compleix amb els requisits establerts a la clàusula 4.6.2 REQUISITS DELS SISTEMA DE CONTROL HORARI.

Les obligacions que tindrà al respecte l'empresa seran les següents:

- Contractació del SICH: el cost del SICH haurà d'estar inclòs dintre del preu/hora de les diferents categories de neteja. En cap cas es podrà repercutir cap cost addicional a l'Ajuntament. El sistema a implantar a cada lot serà sempre el mateix encara que s'utilitzin diferents metodologies de fixatge, en cap cas podran realitzar-se fixatges a centres d'un mateix lot en sistemes diferents.
- Gestionar les altes i baixes de personal al sistema: abans de l'inici de la prestació del servei, tot el personal nou assignat al contracte haurà d'estar donat d'alta al sistema i registrar els seus fixatges des del primer dia de treball. El personal haurà d'estar donat d'alta amb nom i cognoms al programa perquè l'Ajuntament pugui saber quina persona està en cada moment als centres i diferenciant les diferents categories de personal.
- Planificació dels torns de neteja: hauran d'estar planificats els torns de treball a cada centre adaptant el torn planificat a la càrrega horària i horaris consensuats amb l'Ajuntament.
- Tot el personal assignat al servei de les categories de neteja, especialistes i personal de supervisió haurà de registrar els seus torns dintre de cada centre. En el cas del personal de supervisió no serà necessari un nombre concret d'hores, les persones de la resta de categories hauran de registrar la quantitat d'hores sol·licitada a aquest plec.

4.7.2 REQUISITS DEL SISTEMA DE CONTROL HORARI

Les característiques que haurà de tenir el sistema de control horari pel control de la presència del personal als centres contractat per l'empresa adjudicatària seran les següents:

- Ha de tenir un accés web accessible en qualsevol moment i que mostri els registres d'entrada i sortida de forma constant. L'adjudicatària caldrà que faciliti l'accés web al sistema tant al personal de l'Ajuntament com al personal d'empresa contractada pel mateix per a dur a terme el control horari, si s'escau.

- Caldrà certificar que la informació que recull el sistema és inalterable, no modificable ni falsejable.
- Ha de permetre la realització de planificacions dels torns assignats a cada persona i centre. Els noms dels centres han de ser totalment coincidents amb els noms que consten al plec.
- Ha de permetre assignar diferents categories al personal (neteja, especialistes i supervisió).
- Ha de permetre fer tancaments manuals dels torns en cas d'algun oblit o incidència al sistema però deixant constància de que es tracta d'un tancament manual i no un realitzat per la persona treballadora.
- Ha de permetre assignar comentaris als torns per deixar constància/justificar el perquè de les incidències.
- Ha de permetre l'exportació immediata i en qualsevol moment de tots els registres horaris en fulls de càlcul. A les exportacions haurà de figurar mínim el nom del centre, el nom de la persona, la categoria professional, l'hora d'entrada i sortida segons planificació, l'hora d'entrada i sortida reals, el temps total fixtat a cada centre, indicar si el fixtatge es real o manual i els comentaris que puguin assignar-se al torn.
- Ha de permetre el registre d'hores mitjançant diferents tecnologies: trucada telefònica, geolocalització, lectura de NFC, etcètera, que es facin servir en els centres del mateix lot.
- En el cas de fixtatge per trucada telefònica: en aquells centres on hi hagi telèfons de l'Ajuntament es permetrà la seva utilització per fer les trucades de registre horari sempre i quan la trucada no representi un cost addicional per l'Ajuntament. En cap cas es podran fer fixtatges per trucada des de telèfons mòbils que porti el personal per evitar que puguin fer-se des d'un punt diferent al centre on s'ha de donar el servei.
- En el cas de fixtatge per geolocalització: el fixtatge haurà de ser des d'un dispositiu que porti a sobre la persona o es guardi als magatzems de neteja i haurà de permetre el fixtatge registrant les coordenades. En cap cas es podran realitzar fixtatges sense connexió per evitar que puguin fer-se des d'un punt diferent al centre on s'ha de donar el servei. Només es permetrà el fixtatge en un radi màxim de 25 metres al voltant de l'edifici.
- En el cas de fixtatge per lectura de NFC: l'empresa podrà fixar algun tipus d'etiqueta (resistent al vandalisme i a les condicions climatològiques) sense fer malbé els equipaments municipals que després pugui llegir el personal amb un dispositiu que portin a sobre o que guardin als magatzems de neteja. En cap cas les etiquetes es portaran a sobre per part del personal per evitar que siguin llegides des d'un punt diferent al centre on s'ha de donar el servei.

A tenir en compte:

Per les seves característiques, alguns centres d'aquest contracte poden no disposar de línia de telèfon fixa de l'Ajuntament. Per tant, l'empresa o empreses adjudicatàries hauran d'implantar una altra tecnologia per enregistrar el temps presencial del seu personal dintre dels centres, com les explicades anteriorment (geolocalització, NFC, o qualsevol altre sistema compatible amb les característiques explicades anteriorment).

4.8 PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Les empreses estan obligades a complir amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals. Per aquest motiu, d'acord amb aquesta normativa, les empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable conforme compleixen la normativa en PRL, aportant la documentació pertinent justificativa del compliment de la norma de PRL en el cas que sigui l'empresa escollida. En cas que l'empresa adjudicatària no presenti la documentació, podrà suposar la resolució automàtica del contracte.

Les empreses estan obligades a dur a terme les avaluacions de riscos i les planificacions de l'activitat preventiva i que aquestes siguin específiques de cadascun dels centres detallats als lots objecte del contracte. Cal identificar, avaluar, i proposar mesures preventives (prioritzant la protecció col·lectiva de les persones treballadores davant la individual) de tots els riscos específics de l'entorn concret i real en què el personal de neteja desenvoluparà la seva activitat en cada centre, prioritzant els llocs de difícil accés per a la neteja, així com el risc derivat de la manipulació i emmagatzematge dels productes químics utilitzats per a les tasques de neteja.

En un termini màxim d'un mes des de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària:

- a) Haurà de realitzar formació de PRL dels riscos associats a cada lloc de treball al seu personal. S'haurà d'acreditar la formació a l'Ajuntament.

L'empresa haurà de formar al personal que durà a terme la neteja dels elements de difícil accés abans de realitzar aquestes tasques.

Les persones treballadores de les empreses adjudicatàries que facin treballs en alçada als centres objecte del contracte, han de disposar, en el moment de fer les tasques, de la informació i formació adequada i suficient per a la realització d'aquestes. Si no s'acredita la informació i formació necessària no podran realitzar en cap cas les tasques esmentades.

De la mateixa manera, les persones treballadores de les empreses adjudicatàries que desenvolupin tasques al centres municipals objecte del contracte han de disposar de la informació i formació adequada i suficient per a la manipulació i emmagatzematge de productes químics. Si no s'acredita la informació i formació necessària no han de manipular els productes de neteja.

També haurà de formar al seu personal en l'ús i manipulació dels diferents equips que puguin utilitzar durant les seves tasques, així com sobre les mesures preventives a adoptar (aparells elevadors o similars per neteges en alçada, màquines rotatives, d'aigua a pressió, aspiradors, escombradores o fregadores mecàniques o automàtiques, escales manuals, etc.).

En el termini màxim de dos mesos des de l'inici del contracte:

- a) L'empresa ha d'haver identificat i valorat els llocs de difícil accés per a la neteja, així com elaborar una avaluació detallada per a cada tasca i centre i especificant l'operativa a seguir als **llocs/elements de difícil accés** o "punts negres" (procediment de treball, equips de treball necessaris, formació que han de tenir les persones treballadores, equips de protecció individual...). Ha de lliurar la relació de punts negres per centre així com la seva avaluació de riscos i planificació preventiva específica.

- b) L'empresa adjudicatària haurà d'haver consensuat amb l'Ajuntament l'establiment d'un calendari de lliurament de les diferents avaluacions i planificacions per a cada tasca i centre. No es podrà realitzar la neteja en els punts negres que no s'hagin avaluat ni s'hagin indicat les mesures de seguretat per fer-ho.

En tot cas, durant els primers sis mesos de contracte s'ha d'haver donat compliment a l'avaluació i planificació per a la totalitat dels centres del lot.

- c) S'haurà de fer la coordinació d'activitats empresarials (CAE) amb les àrees/serveis gestores dels equipaments municipals de l'Ajuntament (intercanvi d'informació i de comunicacions entre les empreses concurrents, celebració de reunions periòdiques entre les empreses concurrents, impartició d'instruccions, establiment conjunt de mesures específiques de prevenció dels riscos existents en el centre de treball que puguin afectar els treballadors de les empreses concurrents o de procediments o protocols d'actuació, presència en el centre de treball dels recursos preventius de les empreses concurrents...)

Dintre els sis primers mesos de contracte i d'acord amb el calendari anterior, l'adjudicatària:

- a) Realitzarà una identificació i avaluació dels riscos específics derivats del desenvolupament de totes les tasques que el personal de la seva empresa realitzarà en els diferents centres municipals considerant en la seva valoració dels riscos, l'entorn concret i real en el qual el personal de neteja desenvoluparà la seva activitat **en cada centre**, així com les possibles afectacions d'altres activitats desenvolupades al centre, prioritzant la identificació i valoració dels llocs de difícil accés per a la neteja. L'avaluació ha de ser detallada per a cada tasca i cada centre.
- b) Haurà de presentar una **planificació, detallada per a cada tasca i cada centre, de les mesures** de seguretat i salut que preveuen aplicar en cada centre objecte del contracte, indicant els recursos específics organitzatius, humans, materials i procediments de treball concrets per a cada tasca que desenvolupi el seu personal en els centres municipals, els terminis i el nom i cognoms de la persona física de la seva empresa encarregada de la execució de cada mesura i **prioritzant, en els llocs de difícil accés per a la neteja, la utilització de plataformes i vehicles articulats**, davant la utilització de línies de vida i/o ancoratges.

Caldrà l'elaboració d'una planificació específica per als elements de difícil accés per a cada centre, segons el tipus de vidres a netejar, alçades en què es troben, dificultat d'accés a les zones a netejar, etc. en les quals s'indicaran els recursos humans i materials necessaris, els procediments concrets per a cada tasca, la formació de les persones treballadores, si cal la presència d'un recurs preventiu durant la realització de les tasques, etc.

En cas que l'Ajuntament consideri que les mesures de seguretat i salut proposades per l'empresa adjudicatària per a l'execució del servei no garanteixin les mesures de seguretat i salut necessàries pel seu personal i el del centre en aquelles tasques de difícil accés, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar aquesta tasca amb una empresa especialitzada, per tal pugui complir amb les indicacions i freqüències establertes amb garantia de seguretat i salut.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar pel compliment de la normativa en PRL i els criteris de seguretat i salut establerts per l'Ajuntament en aquest plec, tant de les persones treballadores de la

seva empresa, com els dels autònoms i els de les empreses que pugui subcontractar dins del marc legal establert.

Pel que fa a les neteges de vidres i/o a les neteges diferents de les habituals que suposin risc per al personal de l'empresa, del centre o per al públic en general que es pugui trobar al centre, l'empresa adjudicatària avisarà amb suficient antelació a les persones responsables del centre del pla de prevenció a executar i de la necessitat, si escau, d'aïllar o sectoritzar les zones on es pugui produir risc.

En aquells centres de treball on existeixen ancoratges o línies de vida, dels quals no es conegui si s'ha realitzat o se sàpiga que no s'ha realitzat el corresponent manteniment dels mateixos (segons indica la normativa i/o els fabricants), el personal de l'empresa de neteja no els utilitzarà durant les seves tasques en els centres municipals, en tant no es pugui garantir la seguretat, fent servir altres mètodes de treball, que prioritzin la seguretat col·lectiva davant la protecció individual, segons la llei de PRL.

Paral·lelament hauran de:

- Tenir a disposició de l'Ajuntament tota la documentació relativa a aquesta matèria, presentar-la sempre que li sigui demanada i sotmetre's als controls respecte de les condicions de prevenció i seguretat que pugui establir l'Ajuntament durant la durada del contracte.
- Proporcionar als seus treballadors i a les seves treballadores els equips de protecció individual adequats (tots els que figurin a les fitxes tècniques de productes i maquinària i els adients per al desenvolupament de les tasques de risc o sol·licitats per l'Ajuntament) i la informació necessària per a la seva correcta utilització i manteniment.
- Comunicar a l'Ajuntament de Girona els procediments de treball, productes químics empleats i actuacions que es requereixin.
- Als magatzems de neteja de cada centre hauran de tenir, de forma visible, les fitxes tècniques i de seguretat dels productes, instruccions de dosificació, EPI i el pla de treball.
- Als magatzems de neteja no es podran acumular productes i materials per més d'un mes de treball (i una petita reserva per imprevistos).

Brots infecciosos i epidèmies

En cas d'epidèmia o brot d'una malaltia infecciosa, les adjudicatàries hauran de preveure i presentar protocols d'actuació, així com formar al personal i comptar amb els equips de protecció individuals bàsics per garantir la seguretat dels treballadors/es i/o els indicats per les autoritats sanitàries. Aquests plans d'actuació, al igual que els plans de formació i EPIs del personal, hauran d'estar actualitzats seguint sempre les indicacions de les administracions sanitàries competents. A més, haurà d'assegurar un estoc mínim per a garantir el subministrament.

En situacions de risc, a fi de garantir la seguretat i salut de totes les persones usuàries del centre, l'Ajuntament podrà exigir a les empreses adjudicatàries que els seus treballadors/es utilitzin determinats EPI o productes.

5 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Les tasques de neteja es realitzaran d'acord amb els procediments més adients a la naturalesa dels elements a netejar, tenint en compte els materials constructius i els productes adequats per a la seva neteja. Caldrà evitar aplicar productes sense diluir sobre les superfícies, especialment aquells més agressius, per evitar el deteriorament dels materials.

L'empresa haurà de vetllar perquè els procediments a seguir s'adeqüin a la normativa vigent respecte a la seguretat i salut laboral dels seus treballadors i la normativa ambiental, intentant reduir al màxim possible l'impacte ambiental en la realització de les tasques.

5.1 FREQÜÈNCIES MÍNIMES DE NETEJA

Per defecte i excepte en aquells casos en que s'indiquin altres freqüències, l'empresa adjudicatària haurà de complir les freqüències mínimes obligatòries de caràcter general per a cada tipus de dependència indicades a l'annex 2 i les freqüències i tasques particulars, pròpies i específiques dels diferents centres. Els procediments a utilitzar per la realització de les tasques es troben a l'annex 6 que són a títol orientatiu.

Aquestes freqüències són les mínimes d'obligat compliment; el servei de neteja ha de consistir en el manteniment continu dels centres i dels seus espais en perfecte estat i condicions.

5.2 NETEGES DE FONS I ESPECIALISTES

Aquells centres que durant unes setmanes redueixin l'activitat (mesos d'estiu, Setmana Santa, Nadal, etc.) i el servei de neteja es continuï prestant, aquesta neteja de manteniment podrà ser menys intensa (sempre garantint un estat òptim de neteja) per així realitzar les neteges de fons que estan definides a les freqüències de cada un dels lots.

La resta de centres on no hi hagi una reducció d'activitat, les neteges de fons es distribuïran al llarg dels mesos on es presta el servei de neteja, sempre de manera que no alteri i perjudiqui el servei de neteja de manteniment.

L'empresa haurà de fer una planificació de les neteges de fons diferenciant aquelles tasques del servei de neteja de les tasques del servei d'especialistes.

En el termini de tres mesos a partir de la data d'inici del contracte, l'empresa de neteja lliurarà una planificació anual de les tasques de neteges de fons i d'especialistes que l'Ajuntament haurà d'aprovar. A partir del segon any de contracte, la planificació s'haurà d'enviar l'onzè mes de l'anualitat anterior per la seva revisió durant el dotzè mes i així poder començar l'anualitat amb la planificació consensuada. Aquesta planificació s'haurà de completar amb les planificacions mensuals més específiques.

Les planificacions han d'indicar i concretar els recursos i mesures en els elements de difícil accés.

El lliurament de la planificació del mes següent s'haurà de portar a terme abans del dia 25 del mes previ a la realització de les tasques, de forma detallada per a cadascun dels centres on es realitzin les tasques

de neteja per part del personal especialista. Això serà fonamental per a aconseguir una adequada coordinació amb els/les responsables de centre i una millor eficàcia i qualitat del servei. El personal especialista haurà de registrar sempre la seva presència mitjançant el SICH que implanti l'empresa. En el cas de no complir amb la planificació, l'empresa haurà d'informar a l'Ajuntament dels motius pels quals no s'han realitzat les tasques.

Els/les responsables de l'Ajuntament podran introduir canvis en la planificació i horaris de la intervenció dels/de les especialistes lliurades per les empreses quan ho considerin convenient, adaptant d'aquells intervals horaris d'intervenció per a que coincideixin amb horaris de menor activitat per part dels usuaris del centre. Les empreses hauran de coordinar-se amb els centres per la realització d'aquelles tasques que puguin interferir amb l'activitat habitual del centre.

5.3 BOSSA D'HORES

L'Ajuntament requereix per la correcta realització del servei una bossa d'hores remunerada per dur a terme tasques no incloses en el servei ordinari per poder atendre esdeveniments o altres actuacions no previstes inicialment.

L'import -cost/hora- ofert per aquesta bossa d'hores no podrà ser inferior al cost mínim indicat per el Conveni Col·lectiu vigent i, en qualsevol cas, mai no podrà ser inferior al Salari Mínim Interprofessional. Aquest import tampoc podrà ser superior al cost/hora proposat per al servei ordinari.

El cost/hora proposat inclourà la mà d'obra, materials i maquinària, consumibles i totes aquelles despeses derivades necessàries per dur a terme el servei degudament.

A continuació es detallen les hores anuals de bossa per cada lot:

BLOC	TIPOLOGIA	Nº HORES ANUALS
LOT 1	Lab. Diurn	25,00
	Festiu	15,00
	Lab. Nocturn	
	Especialista	
LOT 2	Lab. Diurn	15,00
	Festiu	10,00
	Lab. Nocturn	
	Especialista	

Les empreses licitadores adjuntaran juntament amb la proposta econòmica al sobre 3 la seva proposició de preus/hora per les següents categories professionals:

- Netejador/a laborable diürn.
- Netejador/a laborable nocturn.
- Netejador/a festiu.
- Especialista.

5.4 RECOLLIDA DE RESIDUS

Amb independència de la necessària gestió dels residus generats durant la realització del servei de neteja per part de la empresa o empreses adjudicatàries i, en concret, dels seus envasos de productes i materials de neteja, també es regulen en aquest apartat quines obligacions i tasques s'han de realitzar per a la gestió dels residus produïts per l'activitat del centre.

Dins del procés de respecte i protecció mediambiental a desenvolupar en totes les activitats dels centres municipals, un dels objectius principals és minimitzar la producció de residus i rebuig en general, fet que va necessàriament lligat a facilitar la separació de les diferents fraccions de residus establertes i portar-les a les destinacions finals adequades per a la seva reutilització, recuperació o reciclatge. Així doncs es generalitza la recollida selectiva de residus a l'interior dels edificis objecte de la prestació del servei de neteja.

Aquesta gestió de residus implica per a l'empresa de neteja moure la mateixa quantitat de residus, però separats, classificats, recollits i disposats de la forma adequada i en contenidors diferents. L'empresa o empreses adjudicatàries hauran de proporcionar les eines i estris necessaris al personal pel seu trasllat així com la formació necessària. En aquells casos on s'hagi de fer la recollida de residus perillosos, l'empresa o empreses adjudicatàries hauran d'elaborar un protocol per la seva recollida garantint la seguretat de les persones treballadores, traslladar-ho al personal responsable de l'Ajuntament per la seva validació i després formar i informar adequadament a totes les persones que l'hagin d'aplicar.

L'àrea d'acció climàtica, o l'àrea que ostenti la competència en matèria de residus, informarà del sistema de recollida de residus a la via pública que li pertoca a cada centre i les indicacions a seguir per part de l'empresa de neteja. Les fraccions a recollir són aquelles fraccions de residus amb processos de recollida convencional i habitual (a través dels contenidors municipals específics col·locats a la via pública, punts verds o altres tipus de recollida municipal):

- Fracció de paper i cartró.
- Fracció d'envasos lleugers.
- Fracció de rebuig general o resta.
- Fracció orgànica de residus municipals (FORM).
- Residus perillosos - xeringues i similars.

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

5.4.1 RESPONSABILITATS EN LA RECOLLIDA SELECTIVA

Responsabilitats del personal municipal i usuaris: de forma general, el responsable de la separació és el mateix generador del residu. Serà, per tant, responsabilitat del personal dels centres municipals i usuaris la separació en origen de les fraccions esmentades, és a dir, la col·locació de cada fracció al contenidor corresponent.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de retirar els contenidors interiors de les diferents fraccions de recollides selectives (paper i cartró, plàstics, i/o vidre), fins als punts o contenidors de reagrupament exterior que s'estableixin (s'entén com a contenidor de recollida selectiva, tot aquell contenidor interior destinat a recollir un residu de forma segregada). La freqüència del buidat de les diferents fraccions als contenidors exteriors corresponents s'adaptarà als dies de neteja establerta a l'annex 3 del present document.

És responsabilitat de l'empresa o empreses adjudicatàries la separació i correcta gestió dels residus propis, l'empresa està obligada a seleccionar els residus produïts per la seva activitat, durant la realització de les seves pròpies tasques de neteja (envasos, draps, esponges, etc.).

S'inclouen, com a mínim, les següents obligacions:

- Organització del treball de recollida de forma adequada.
- Formació del personal de neteja.
- Control de la seva efectiva realització.
- Facilitar els elements de transport interns i externs adequats fins als contenidors municipals corresponents a la via pública o punts verds.

L'empresa o empreses adjudicatàries hauran d'adaptar el servei al tipus de recollida municipal establert a les diferents zones de la ciutat d'acord amb la informació que traslladi l'àrea d'acció climàtica, o l'àrea que ostenti la competència en matèria de residus. L'empresa per tal de donar resposta reorganitzarà serveis/horaris. En els casos que la reorganització del servei/horaris pugui repercutir en les prestacions objecte del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho per escrit de forma argumentada i detallada per al seu anàlisi i valoració.

Tota la informació referent als diferents models de recollida així com les seves fases d'implantació es poden consultar en el web de l'Ajuntament de Girona:

<https://web.girona.cat/netejairesidus/residus-nou/recollida>

L'empresa subministrarà/proveirà del material necessari per a realitzar de forma efectiva la recollida selectiva de residus (bosses d'escombraries diferenciades per cada fracció de residus, etc.).

Per a cada una de les fraccions de recollida selectiva s'utilitzarà una bossa de color i tipologia diferenciada:

- Fracció orgànica: bossa o sac 100% compostable (amb distintiu OK compost o similar).
- Paper: bossa de plàstic semitransparent de color blau o altres opcions de paper o altres materials més sostenibles que puguin sorgir durant la durada del contracte.
- Envasos: bossa de plàstic semitransparent de color groc. En cas de tractar-se d'una única bossa de la fracció multiproducte (paper i envasos junts) aquesta serà de plàstic de color groc
- Vidre: bossa de plàstic de color verd.
- Rebuig: bossa de plàstic de color gris o negre.

L'empresa o empreses adjudicatàries hauran d'executar les seves tasques de conformitat amb el model de recollida selectiva municipal implantat a la ciutat en cada moment (punts de recollida selectiva a la via pública, deixalleria, etc.) havent-se d'adaptar als canvis que vagi realitzat l'Ajuntament al respecte.

Residus perillosos:

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de:

- Formació del personal de neteja i organització del seu treball per una recollida selectiva adequada, especialment en recollida de residus perillosos.
- Per la recollida de residus perillosos, l'empresa es responsabilitzarà de subministrar contenidors de punxants i similars que hauran d'estar disponibles als magatzems o bé als vehicles que porti el personal, així de la seva gestió fins a dipositar el residu al centre o planta de tractament especialitzada. L'adjudicatària haurà de facilitar tots els EPIs necessaris perquè el personal pugui manipular aquests residus amb condicions de seguretat.

5.5 INFORMES

A més de la resta de documents que s'indiquen al plec, serà obligació de l'adjudicatària la presentació d'un informe anual que contingui, al menys, la següent informació:

- Estat d'execució dels serveis anuals descrits al plec. Incloent si s'han realitzat totes les neteges de fons i especialistes.
- Recull de les incidències sorgides durant el servei incloent incidències relatives a la recollida selectiva de residus.
- Estat d'execució de la planificació de mesures de seguretat i salut presentades per l'empresa d'aplicació a cada centre.
- L'aplicació dels programes de formació indicant la relació de cursos i els noms de les persones que han fet cada un d'ells.
- El nom i la quantitat de productes utilitzats per centre.
- El nom i la quantitat de consumibles utilitzats per centre.
- Llistat de personal segons el que es detalla a la clàusula 4.1.

A més, caldrà afegir una declaració responsable que inclogui:

- Que els productes són els que van presentar a l'oferta o bé si s'ha produït canvis, prèvia comunicació i aprovació de l'ajuntament, indicant quins.
- Que l'estoc de productes de neteja és limita a l'estoc mínim necessari per a dur a terme la neteja.
- Que l'estoc de consumibles es limita a l'estoc mínim de seguretat per a possibles eventualitats.
- Que els consumibles són els que van presentar a l'oferta o bé si s'han produït canvis, prèvia comunicació i aprovació de l'ajuntament, indicant quins són.
- Que consten els plans de treball a cada centre a disposició del personal de neteja i que aquests poden ser consultables pel personal municipal.

- Que el personal ha estat informat/format en matèria d'ús i manipulació dels productes, maquinària i estris.
- Que tota la maquinària utilitzada disposa de marcat CE, certificat de conformitat i manual d'instruccions.
- Que es disposa d'una còpia a cada centre de les fitxes tècniques i de seguretat de tota la tipologia de productes utilitzats (inclosos els de tasques de menor freqüència).
- Que ha facilitat instruccions fàcilment comprensibles a tot el personal on s'indica la tipologia de producte a utilitzar per cada tipus de superfície, així com la seva dosificació correcta.
- Que la relació de treballadors/es està actualitzada i conté dades certes.
- Que tota la documentació que lliura a l'Ajuntament ha estat revisada i actualitzada.
- Que s'han lliurat els plans anuals d'especialistes dins el termini establert.
- Que s'han lliurat els plans mensuals d'especialistes dins el termini establert.
- Que s'ha dut a terme la neteja de vidres i elements de difícil accés amb la freqüència establerta al contracte.

L'informe s'haurà de lliurar anualment. Els informes es lliuraran, com a molt tard, 30 dies després de la finalització de l'anualitat del contracte.

PETICIONS I INCIDÈNCIES

L'Ajuntament de Girona utilitza, en el moment d'elaboració d'aquests plecs, un portal informàtic accessible via web amb la finalitat de:

- Registrar i canalitzar les sol·licituds de l'Ajuntament respecte al servei de neteja que van dirigides a les empreses adjudicatàries responsables de la neteja dels centres. D'aquesta manera, el personal de l'Ajuntament podrà sol·licitar aquelles modificacions en la prestació del servei de neteja que consideri oportunes o bé sol·licitar neteges extraordinàries per a determinades situacions.
- Registrar i canalitzar aquelles incidències en els serveis de neteja, per tal de millorar la qualitat del servei de neteja als edificis i dependències de l'Ajuntament. D'aquesta manera, el personal de l'Ajuntament, pot detectar diverses problemàtiques o anomalies en el servei de neteja de l'edifici que afecten al seu lloc de treball i/o altres zones comunes o dependències que utilitza i, per tant, que requereix que es resolguin en el menor temps possible.
- Registrar i canalitzar aquelles incidències en l'estat de manteniment dels edificis i dependències municipals detectades per les empreses adjudicatàries, que afecten a la prestació del servei de neteja. D'aquesta manera, les empreses de neteja informen al personal de l'Ajuntament sobre aquelles problemàtiques dels centres que poden afectar al desenvolupament del servei de neteja i, per tant, que requereixen que es resolguin en el menor temps possible.

L'actual sistema informàtic inclou uns protocols d'avisos i notificacions automàtics per cada cas que permet que les peticions i incidències generades pel personal responsable de l'Ajuntament arribin automàticament a les empreses adjudicatàries responsables de cada centre i també en el sentit contrari.

Les empreses adjudicatàries de cadascun dels lots tindran accés a aquest sistema informàtic i serà responsabilitat seva gestionar correctament cadascuna de les peticions i incidències que es puguin generar per part de l'Ajuntament. Tindran l'obligació d'atendre i respondre/resoldre en un marge de 48 hores incidències del portal i peticions urgents (no computen els caps de setmana ni festius).

Al llarg del contracte es poden produir canvis en el sistema/aplicació/plataforma amb la finalitat de millorar els mecanismes de comunicació i registre d'evidències i dades. En cas de canvis i/o ajustos, es generaran instruccions o operatives de funcionament a seguir.

5.6 GESTOR DOCUMENTAL

L'Ajuntament de Girona utilitza el gestor documental NextCloud. L'empresa o empreses adjudicatàries disposaran d'accés a aquest gestor i restaran obligades a utilitzar-lo a fi d' arxivar de forma endreçada tota la documentació relativa al contracte que es sol·licita als plecs, o bé aquella que es vagi sol·licitant al llarg de la durada del contracte.

L'empresa o empreses hauran d'establir una nomenclatura dels documents perquè els títols dels documents d'un mateix tipus tinguin tots una mateixa estructura i incloguin la data de realització (format: any/dia/mes) per tenir clar en tot moment que s'està consultant la darrera versió. Per exemple:

- 20230115 Pla de Treball Centre X
- 20230720 Pla de Treball Centre X

Al llarg del contracte es poden produir canvis en el gestor documental amb la finalitat de millorar els mecanismes de comunicació i registre d'evidències i dades.

6 MATERIALS PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la maquinària, utillatge, materials i productes de neteja necessaris per a dur a terme el servei de neteja objecte del contracte incloent les neteges extraordinàries sol·licitades. El cost d'aquests elements estarà inclòs en el preu/hora de netejador/a i especialista.

A més, l'adjudicatària haurà d'aportar al contracte altres prestacions complementàries i mantenir-les durant tot el contracte, el cost de les quals també estarà inclòs al preu/hora.

L'Ajuntament podrà no acceptar elements de la relació de productes de neteja, materials, consumibles, maquinària, uniformitat i altres prestacions que presenti l'empresa adjudicatària i sol·licitar-ne uns altres si no compleixen amb els requisits establerts a la clàusula 6 MATERIALS PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.

6.1 MAQUINÀRIA I VEHICLES

Tota la maquinària que es portarà per part de les empreses adjudicatàries, haurà de facilitar les tasques de neteja de cada centre. S'utilitzarà periòdicament segons la planificació que estableixi l'empresa adjudicatària perquè permeti complir amb les freqüències de neteja indicades. Haurà de formar-se al personal en l'ús i manipulació dels diferents equips, a més a més d'informar-se sobre les mesures preventives a adoptar.

Entre la maquinària a aportar per l'empresa, entre d'altres, s'hauran d'aportar les que es citen a sota, sense que siguin excloents d'altres tipus que siguin necessàries pel correcte desenvolupament de la neteja:

- Aparells elevadors o similars: per a la neteja de vidres de difícil accés i d'altres elements en alçada, quan sigui necessari.
- Màquines fregadores: mínim una fregadora amb conductor assegut per Mercagirona i una fregadora amb conductor a peu per el Mercat de Lleó.
- Vehicle amb gran capacitat per a la recollida de residus a Mercagirona.
- Màquines rotatives: per als diferents tractaments de base dels paviments on sigui necessari.
- Màquines d'aigua a pressió: per a la neteja de taques i brutícia adherida.
- Aspiradors aigua pols: per a l'aspirat de brutícia sòlida i líquida o possibles vessaments de líquids.
- Aspiradors petits: per a la neteja de racons i tapisseries.
- Escales de 3 esglaons per les zones més altes en neteja ordinària.
- Escales de 5 esglaons o més pels equips d'especialistes sempre que ho requereixin.
- Carros de neteja, mínim 1 carro per treballador/a sempre que les característiques del centre no impossibilitin el seu ús.
- Altres que es considerin indispensables per dur a terme el servei de forma correcta i complint amb les tasques i freqüències establertes al plec.

En el termini de 10 dies des de la formalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar la proposta de maquinària i mitjans auxiliars. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la maquinària disposa de marcat CE, certificat de conformitat i manual d'instruccions.

En els mercats, les fregadores per a la neteja dels terres hauran de ser noves. L'ajuntament podrà demanar justificació de compra.

L'empresa adjudicatària tindrà a disposició de l'Ajuntament en tot moment la documentació acreditativa a la que es fa referència en el punt anterior.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, reparar o substituir la maquinària malmesa o avariada amb un termini màxim de 3 dies.

En cap cas es podrà cobrar un sobrecost a l'Ajuntament en concepte de lloguer o subcontractació de màquines i aparells necessaris per la realització del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir a disposició del contracte els vehicles que siguin necessaris per a la correcta prestació del servei, trasllat de maquinària i consumibles, supervisió, etc.

6.2 CONSUMIBLES

L'Ajuntament de Girona estableix una sèrie d'indicacions generals sobre els consumibles que l'empresa adjudicatària haurà d'aportar per a la correcta realització del servei de neteja dels centres.

L'adquisició i el subministrament dels següents consumibles i accessoris sense cap tipus de sobrecost per l'Ajuntament:

- Sabó rentamans.
- Paper higiènic.
- Paper eixugamans.
- Dispensadors i instal·lació.

En el termini de 10 dies des de la formalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar la relació de consumibles.

L'empresa s'ocuparà de les tasques d'aprovisionament, reposició i col·locació dels diferents consumibles en els respectius dispensadors, seguint les directrius de les persones responsables dels diferents edificis i equipaments municipals durant la vigència del contracte.

Durant els dos primers mesos de contracte l'adjudicatària haurà de revisar i posar tots aquells dispensadors que manquin o estiguin trencats als centres objecte del contracte, comunicant a l'Ajuntament la relació dels que ha canviat. L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la substitució dels dispensadors que es trenquin durant la vigència del contracte.

En cas d'ampliació del servei per la inclusió de nous centres, les despeses relatives a aquests inclouran la part proporcional de consumibles i dispensadors.

El subministrament de consumibles sempre serà el suficient per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei. Per tant, s'exigirà un estoc mínim de seguretat per a possibles eventualitats.

6.3 UTILLATGE, MATERIALS I PRODUCTES DE NETEJA

Tot l'utillatge a aplicar (inclosos els carros de neteja) serà de fàcil utilització i de provada eficàcia per a realitzar les tasques de neteja de cada centre. Es renovarà quan sigui necessari d'acord amb les necessitats de neteja dels centres i haurà de formar-se al personal en l'ús i manipulació dels diferents estris, a més a més d'informar sobre les mesures preventives a adoptar en la seva utilització.

L'empresa adjudicatària disposarà del material necessari per tal de realitzar de forma efectiva el servei. Es prioritzarà el sistema de microfibra en les baietes. El personal de neteja haurà de tenir baietes de colors diferenciats (amb els corresponents cubells de colors al carro) per la neteja de les diferents superfícies. Els colors mínims hauran de ser: blau per la neteja de mobiliari, vermell per la neteja dels inodors i urinaris i groc per la neteja de la resta d'elements dels lavabos. L'empresa haurà de garantir una correcta formació al seu personal per saber quan utilitzar cada color i per explicar cada quant s'han de netejar i canviar l'aigua de les baietes i la desinfecció de les mateixes al final de la jornada.

Els productes i materials a utilitzar hauran de ser escollits de forma que no resultin perjudicials per al personal de l'empresa adjudicatària, així com per les persones treballadores i persones usuàries de les instal·lacions, amb provada eficàcia de neteja i desinfecció i amb els criteris de minimització de l'impacte mediambiental (productes biodegradables, materials reciclables i no contaminants, que minimitzin la generació de residus, etc.).

Els productes i materials a emprar hauran d'estar adequadament envasats i dur l'etiquetat corresponent. Aquest punt serà igualment aplicable als envasos utilitzats per al traspàs de productes. Els productes hauran d'adaptar-se en funció de la tipologia dels materials constructius dels centres o mobiliari.

En els treballs de neteja objecte d'aquest contracte es promourà l'estalvi de recursos naturals (aigua, llum, etc.).

L'adjudicatària haurà de disposar d'una còpia a cada centre de les fitxes tècniques i de seguretat de tota la tipologia de productes utilitzats (inclosos els de tasques de menor freqüència). En el cas de personal itinerant, la còpia de les fitxes haurà de portar-se dintre dels vehicles. A més, s'haurà de facilitar a l'Ajuntament una còpia de les fitxes dintre de la oferta tècnica presentada i actualitzar-les cada cop que sigui necessari.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar unes instruccions fàcilment comprensibles a tot el personal on s'indiqui la tipologia de producte a utilitzar per cada tipus de superfície, així com la seva dosificació correcta. Per les dosificacions s'haurà de facilitar algun tipus de dosificador que faciliti fer les dissolucions o utilitzar alternatives com productes en monodosi, etc.

Serà responsabilitat de l'empresa o empreses adjudicatàries l'adient emmagatzematge, reposició i conservació dels productes que es mantinguin als magatzems de materials de neteja dels centres. La quantitat de productes a emmagatzemar serà el necessari per la neteja mensual i un poc de reserva però, en cap cas, es podrà utilitzar cap magatzem d'un centre com a magatzem general on acumular productes malgrat que hi hagi espai suficient. En aquest sentit, l'empresa presentarà a l'Ajuntament per

escrit sempre que es demani, la relació dels productes i la quantitat de cadascun d'ells que es precisin per a la neteja de cada instal·lació durant un mes. En cas que es modifiquin les quantitats a utilitzar, aquestes modificacions es comunicaran a l'Ajuntament.

A l'inici del contracte o prèviament a qualsevol substitució que es vulgui fer, l'adjudicatària haurà d'aportar la documentació següent:

- Tipus de producte.
- Presentació i envàs.
- Marca.
- Composició.
- Fitxa de seguretat.
- Descripció dels usos i de dosis requerides i/o adequades per a aquests.
- Compatibilitat dels productes amb les normatives vigents de preservació del medi ambient.

L'adjudicatària haurà de proporcionar suficient vestuari al personal, adaptat a les condicions climàtiques de cada temporada, amb samarretes de cotó que permetin una adequada transpiració i que permeti al personal moure's còmodament per desenvolupar les seves tasques.

En el termini de 10 dies des de la formalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar la relació dels productes, materials, uniformitat i mitjans de seguretat a utilitzar al contracte així com les seves fitxes tècniques i de seguretat.

La persona responsable del seguiment del contracte o en qui delegui, serà l'encarregada d'autoritzar, a l'inici del contracte i sempre que hi hagi de nous, l'aplicació dels productes de neteja en els centres municipals. Per fer-ho podran demanar l'assessorament tècnic corresponent als diferents serveis de l'Ajuntament i/o empreses externes. Aquests aprovaran els productes proposats inicialment o aquells substituïdors o nous. En tot cas sempre podrà, pel mateix procediment, proposar-ne d'alternatius de similar característiques i, si s'escau, no autoritzar l'ús.

6.4 PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES

Estarà inclòs dintre del servei de neteja la implantació, gestió i manteniment d'altres prestacions complementàries al servei de neteja com són els contenidors higiènics femenins, ambientadors, etc.

La relació d'elements a aportar per part de l'empresa adjudicatària i les seves característiques es troben desglossades a l'annex 5.

En el cas d'incorporació al contracte nous centres i que aquests requereixin algun tipus d'aquestes prestacions complementàries, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir la implantació d'aquests elements.

7 NORMES DE CONTROL

Els serveis de l'Ajuntament encarregats del seguiment i gestió del contracte, i les àrees/servei encarregades de la gestió del dia a dia de cada equipament municipal, establiran les directrius generals i específiques d'aplicació a cada centre sobre la prestació del servei.

Correspon a les àrees/serveis gestores dels equipaments:

- Establir prioritats dels horaris de neteja segons les activitats i usos dels centres (dins l'horari laboral general establert en aquest plec de condicions i tenint en compte les característiques inherents a la subrogació de personal).
- Per evitar malentesos o errors de comunicació, el personal i/o responsables dels centres no transmetran al personal del servei de neteja possibles peticions, canvis del servei, incidències, etc. En el cas de que ho fessin, el personal de neteja haurà de facilitar als/a les responsables del centre el contacte del personal de supervisió perquè la informació segueixi el curs adequat.
- Contrastar la presència de personal de neteja assignat a cada centre; que es realitza el registre al sistema de control presencial horari, així com l'adequada substitució de les baixes temporals.
- Definir les prioritats de neteges de fons, vidres i tractaments dels paviments dels seus centres d'acord amb les freqüències contractades.
- Controlar la prestació i la qualitat del servei de forma complementària al sistema de control de qualitat general establert per a aquest contracte.
- Designar les necessitats de mobilitat de les persones d'un centre (si fos necessari i per causes objectives i justificades).
- Vetllar per l'aplicació i el compliment de la CAE seguint els criteris i directrius establerts per la normativa legal de seguretat i salut i els establerts per l'Ajuntament. (Document per a la gestió de la CAE i Guia de CAE, estan disponibles a la Porta del treball a data elaboració actual PPT, així com les seves futures actualitzacions i resta d'indicacions establertes per l'Ajuntament).
- Planificar les peticions de neteges extraordinàries, quan aquestes no corresponguin a emergències o incidents no planificables.
- Realitzar peticions de neteja extraordinària amb temps suficient per tal que les empreses de neteja puguin donar resposta. En tot cas, amb una antelació mínima de 7 dies. Excepte en els casos d'urgència/emergència sobrevinguda no planificable. Les altes/baixes s'informaran amb temps suficient per a tramitar la seva aprovació per l'òrgan de contractació.
- Emetre els informes justificatius de les necessitats de peticions extraordinàries o qualsevol altre modificació del contracte (alta/baixa equipaments, canvis freqüències, CHF, etcètera).
- Emprar el sistema/plataforma de comunicació i registre de peticions/incidències de control i seguiment del contracte.
- Mantenir actualitzada la informació i dades relatives al centre que tenen una afectació directa en el contracte (superfícies, horaris, tancaments, telèfons, etcètera). Informar de qualsevol canvi que es produeixi.
- Dur a terme la separació de residus i facilitar els contenidors o elements necessaris per tal que el personal municipal i les persones usuàries del centre puguin dipositar cada fracció en el contenidor corresponent.

- Comunicar qualsevol necessitat d'interrupció del servei (obres, trasllat, tancament parcial o qualsevol altre causa).
- Facilitar una còpia de claus i codis d'alarma, quan sigui necessari per accedir a la prestació del servei de neteja, i sempre que hi hagi canvis de bombins i/o sistema d'accés i/o alarma.
- Facilitar i posar a disposició el registre de control presencial.

En cas de disposar de telèfons, facilitar els mateixos per tal que el personal de neteja pugui dur a terme el control presencial horari. És necessari informar del número de línia que identifica aquell equipament així com del o dels números d'extensió dels dispositius o aparells des dels quals es pot realitzar el marcatge.

Informar dels centres on no es disposa de línia i/o dispositiu de telefonia proposant un termini per a la seva implantació, excepte en aquells casos on no sigui possible o bé s'estableixin altres recursos per a dur a terme el control presencial.

Comunicar qualsevol incidència amb la línia i/o dispositius que impedeixi/difículti el registre presencial, així com dur a terme el control de que s'està prestant el servei contractat mentre no es resolgui aquesta incidència.

- Facilitar en aquells equipaments on sigui possible, un espai on les empreses de neteja puguin desar l'utillatge, productes i consumibles mínims necessaris per a la prestació del servei, tenint en comptes les mesures de prevenció de riscos laborals.
- Donar conformitat a les factures informant de la reserves econòmiques corresponents dins els terminis establerts per la normativa i/o serveis econòmics per tal de no incórrer ni en indemnitzacions per costos de cobrament ni en interessos de demora.
- Seguir les indicacions i/o operatives de treball que es formulin per tal de poder dur a terme un control i seguiment més eficaç i eficient, les quals poden anar adaptant-se al llarg de la durada del contracte.
- Les àrees i/o serveis gestors dels equipaments han de proveir-se dels contenidors o sistemes de dipòsit de fraccions de residus, que s'escaigui, per tal que tant les persones treballadores municipals com les persones usuàries d'aquests equipaments hi puguin dipositar separatament cada fracció de residu.
- En aquells centres on el servei de neteja sigui inferior a 12 mesos, traslladar i consensuar amb les empreses adjudicatàries les necessitats de neteja pels mesos d'estiu abans del 31 de maig, perquè les empreses puguin programar i comunicar adequadament els períodes de vacances al seu personal.
- Consultar regularment els plecs reguladors del contracte.

Tot el personal que, per part de l'empresa adjudicatària, intervingui en els treballs del servei de neteja, haurà de sotmetre's a les normes de seguretat i control que assenyalin els/les responsables municipals dels centres. En aquest sentit, l'empresa o empreses adjudicatàries estaran obligades a:

1. Mantenir informats als/a les responsables de l'Ajuntament dels canvis i substitucions del personal que consolidin un canvi i modificació definitiva de la càrrega de treball inicialment oferta a fi de rebre prèviament el vistiplau per part de l'Ajuntament. En qualsevol cas, l'Ajuntament sempre ha de tenir coneixement de les persones que es troben prestant el servei a cadascun dels centres i l'empresa

haurà de tenir un llistat del seu personal permanentment actualitzat amb les dades indicades al punt 4.1. de subrogació.

2. Lliurar a l'Ajuntament, dins el primer mes de contracte i a fi de rebre'n la seva conformitat, la relació de les persones que disposen i hauran de disposar de les claus i accessos als codis d'alarma de cadascun dels seus centres, i mantenir aquesta informació degudament actualitzada.
3. Realitzar la coordinació d'activitats empresarials (CAE) amb l'Ajuntament.
4. Garantir que el personal de neteja destinat a l'execució del contracte, rebi la informació facilitada per l'Ajuntament sobre les mesures de seguretat i salut en relació a les actuacions davant una emergència en el centre, així com qualsevol altra mesura que es pugui derivar de la concurrència d'activitats en el mateix centre de treball.
5. Seguir les indicacions i/o operatives de treball que es formulin per tal de poder dur a terme tant una execució del contracte com un control i seguiment més eficaç i eficient i que poden anar canviant al llarg de la durada del contracte.

8 CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI

Sens perjudici dels mecanismes que es puguin establir a nivell municipal per garantir una correcta execució del contracte en la seva globalitat, s'estableix un sistema de control sobre la qualitat del servei. Aquest sistema de control que exercirà l'Ajuntament de Girona sobre el servei de neteja serà quantitatiu i qualitatiu, amb la identificació del nivell de qualitat del servei de neteja aconseguit i la determinació del nivell de compliment del servei. Els resultats obtinguts mitjançant aquest sistema de control de qualitat permetran calcular el valor a aplicar al terme variable de la facturació d'aquest servei.

L'Ajuntament de Girona, directament i/o amb l'assistència tècnica d'una empresa externa desenvoluparà els controls d'execució i qualitat del servei de neteja, control de peticions, control d'incidències, control de facturació i, en general, del conjunt d'obligacions i prestacions del contracte. El cost de control i seguiment haurà de ser assumit per les empreses de neteja adjudicatàries. Per aquest motiu, les empreses de neteja adjudicatàries hauran de consignar una reserva de fins al 2% de l'import total anual de facturació del contracte de serveis de neteja al llarg de la vigència d'aquest contracte, que es distribuïran de forma proporcional als lots adjudicats a cada empresa. L'Ajuntament liquidarà amb la periodicitat que s'estableixi el cost del control de qualitat com a repercussió de la despesa suportada per la Corporació i que en cap cas es considerarà una prestació de serveis o activitat empresarial, per tant no subjecte a IVA.

Es realitzaran inspeccions periòdiques de caràcter quadrimestral a tots els centres per valorar els diferents indicadors detallats a continuació. El seguiment d'indicadors es realitzarà per cada un dels lots, tot i que hi ha indicadors que s'avaluaran per centre i altres en global de tot el lot.

L'Ajuntament es reserva el dret a acceptar com a correctes petites desviacions d'aquests indicadors si no han suposat un problema pel correcte desenvolupament i seguiment del contracte i s'ha facilitat una justificació per aquesta desviació per part de l'empresa adjudicatària.

8.1 INDICADORS DE CONTROL DE QUALITAT

8.1.1 CONTROL QUALITATIU DE LA NETEJA, cq₁ [2,50%]

Mesura el grau de neteja aconseguit dels diferents elements a netejar en cadascun dels centres municipals mitjançant una inspecció. Aquest indicador s'avaluarà per cada centre.

Per a la realització d'aquest control, durant les inspeccions quadrimestrals a la totalitat dels centres es revisaran dependències o àrees a supervisar seleccionades a l'atzar o per petició del personal responsable del centre. Podrà ser informat el/la representant de l'empresa adjudicatària si l'Ajuntament ho considera necessari.

Dintre de cada dependència o àrea es revisaran la totalitat d'elements a netejar puntuant la seva neteja en una escala de l'1 al 10. En funció de la importància de cada element, aquests tindran uns pesos. Es considerarà que la neteja és òptima sempre que aconseguixin una nota igual o superior a 7. Per sota d'aquest valor es considerarà una neteja insuficient.

Com a resultat d'aquesta supervisió es realitzarà un informe de qualitat amb una acta per a cada dependència avaluada, al qual tindrà accés l'empresa adjudicatària.

S'atorgaran els següents percentatges de descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat corresponent a l'indicador cq₁:

Nota inspecció visual	Pes indicador cq ₁ (%)
≥ 7	2,50%
6,99 – 6,50	2,00%
6,49 - 6	1,50%
5,99 – 5,50	1,00%
5,49 – 5	0,50%
≤ 4,99	0,00%

En el cas de que un centre obtingui una nota inferior a 7 a la inspecció de control visual, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de millora en un termini inferior a 7 dies naturals i fer la posterior implantació del mateix.

8.1.2 CONTROL DE LES NETEGES DE FONTS D'ESPECIALISTA, nf₁ [1,00%]

Comprovació de la realització de les neteges de fons dels centres municipals, d'acord amb la planificació establerta per l'empresa de neteja, d'acord amb el plec de condicions i l'oferta. Aquest indicador s'avaluarà per cada centre.

Dintre de l'avaluació quadrimestral dels centres s'avaluaran els elements de neteja de fons, en funció de les freqüències establertes per cada tipologia d'element i centre, dintre de cada dependència o àrea inspeccionada. El criteri per la seva avaluació serà el mateix que la resta d'elements de neteja i es considerarà que, per sota d'una puntuació de 7, els elements tenen una neteja insuficient. Alguns d'aquests elements són, si està contractat com a neteja ordinària i/o extraordinària, els que segueixen:

- Tractament de paviments
- Neteja de lluminàries
- Neteja de sostres, sostres alts i conductes en alçada
- Neteja de reixes de ventilació i sortides d'aire
- Neteja de vidres de difícil accés i també les persianes i reixes
- Neteja de cortines
- Neteja de pintades

A més, s'avaluarà el compliment de l'entrega de les planificacions mensuals de les neteges d'especialista dins el quadrimestre. La manca de compliment d'aquest punt en qualsevol dels mesos del període avaluat podrà comportar el descompte del 25% d'aquesta variable per tot el lot en qüestió.

S'atorgaran els següents percentatges de descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat corresponent a l'indicador nf₁:

Nota control neteges de fons d'especialista	Pes indicador nf ₁ (%)
≥ 7	1,00%
6,99 - 6	0,75%
5,99 - 5	0,50%

$\leq 4,99$	0,00%
-------------	-------

8.1.3 CONTROL DE LES NETEGES DE VIDRES, nv_1 [0,75%]

Comprovació de la realització de les neteges de vidres dels centres municipals, d'acord amb la planificació establerta per l'empresa de neteja, d'acord amb el plec de condicions i l'oferta. Aquest indicador s'avaluarà per cada centre.

Dintre de l'avaluació quadrimestral dels centres s'avaluarà, de forma diferenciada per la gran visibilitat que tenen, la neteja de vidres accessibles. Es consideren vidres accessibles aquells que poden netejar-se sense necessitat de perxa, amb qualsevol tipus de perxa (sense incloure les hidrodifusores) i/o amb ajuda d'escales. El criteri per la seva avaluació serà el mateix que la resta d'elements de neteja i es considerarà que, per sota d'una puntuació de 7, els vidres tenen una neteja insuficient.

S'atorgaran els següents percentatges de descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat corresponent a l'indicador nv_1 :

Nota control qualitat neteja de vidres	Pes indicador nv_1 (%)
≥ 7	0,75%
6,99 - 6	0,50%
5,99 - 5	0,25%
$\leq 4,99$	0,00%

8.1.4 SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES, cm_1 [1%]

S'avaluarà que el subministrament de consumibles sigui el suficient per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei i s'exigirà un estoc mínim de seguretat per possibles eventualitats. Aquest indicador s'avaluarà per cada centre.

L'adjudicatària haurà de garantir en el subministrament suficient dels diversos consumibles i els seus corresponents dispensadors als centres estipulats. Llistat de consumibles avaluable:

- paper higiènic
- paper eixugamans
- sabó

L'absència de consumibles comportarà descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat de la variable sencera cm_1 (1,00%) del centre afectat durant tot el quadrimestre.

8.1.5 CONTROL D'ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTE, co_1 [0,50%]

S'avaluarà el compliment de les altres obligacions del contracte inclosa l'entrega de documentació. Aquest indicador s'avaluarà per cada centre.

Dins aquesta variable s'avaluaran, entre altres, el compliment de les obligacions següents dintre de cada centre:

- control dels residus (contenidors adequats i diferenciats, recollida selectiva, etc.).
- control de magatzem (endreçament, presència de plans de treball, etc.).
- control de productes (productes ofertats, stock, etc.).
- control de condicions de seguretat (fitxes, EPIs, etc.).
- control de les condicions de la prestació de la neteja (uniformes, carretons, cubells i baietes, etc.).
- control de contenidors especials (contenidors higiènics femenins i contenidors de recollida de xeringues, etc.).
- Altres prestacions complementaries (proporcionar ambientadors, *seat cleaners* i aparells bacteriostàtics).

Durant les inspeccions quadrimestrals als centres es revisaran els ítems anteriors (per la qual cosa serà necessari visitar el magatzem de neteja) i es puntuaran com *sí*, *no* o *parcial* en funció de si compleix l'ítem anterior. El *sí* serà un equivalent a un 10, el *no* equivalent a un 0 i el *parcial* equivalent a un 5 i, en funció d'aquestes notes es farà una nota mitja de centre.

S'atorgaran els següents percentatges de descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat corresponent a l'indicador co_1 :

Nota control altres obligacions del contracte	Pes indicador co_1 (%)
≥ 7	0,50%
6,99 - 6	0,35%
5,99 - 5	0,20%
$\leq 4,99$	0,00%

8.1.6 GESTIÓ DEL SISTEMA DE CONTROL HORARI, sich [1,00%]

Mesura el grau de compliment dels paràmetres del sistema que són responsabilitat de l'adjudicatària. Aquest indicador s'avaluarà per lot.

L'indicador sich es desglossa en tres paràmetres a avaluar:

- Correcta categorització del personal. El sistema de control presencial haurà de tenir diferenciats els fitxatges corresponents a la categoria de neteja, especialista i supervisió i l'adjudicatària ho haurà de mantenir actualitzat en tota la durada del contracte. En el cas de trobar alguna discrepància amb les categoritzacions es descomptarà un 30% d'aquest indicador.
- Correcta gestió dels centres. L'adjudicatària gestionarà l'alta, baixa i modificació dels centres, categoritzant-los d'acord al lot administratiu al que pertanyen i posant el mateix nom que figura als annexes del present plec. L'adjudicatària ho haurà de mantenir actualitzat en tota la durada del contracte. En el cas de trobar alguna discrepància amb la gestió dels centres es descomptarà un 35% d'aquest indicador.
- Correcta gestió dels tancaments i d'incidències. Serà responsabilitat de l'adjudicatària mantenir en tot moment actualitzats els tancaments, per tal de que el dia que finalitzi el període a avaluar estiguin tots correctament tancats i sumin correctament totes les hores de treball. Les incidències

que es puguin produir durant l'execució dels torns (centraleta telefònica fora de servei, problemes de registre, etc.) hauran de justificar-se diàriament en el camp observacions del torn existent al SICH. En el cas que no es pugui registrar alguna incidència al SICH, les justificacions s'hauran de fer sempre al final del mes avaluat i abans del dia 3 del següent mes, aquelles justificacions fetes posteriorment no es comptabilitzaran i constaran com a hores no realitzades. En el cas de trobar alguna discrepància amb la gestió dels tancaments i incidències es descomptarà un 35% d'aquest indicador.

En el cas de trobar discrepàncies als tres paràmetres anteriors dintre del període quadrimestral avaluat, s'aplicaran els següents descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat:

Paràmetre sich	Pes indicador sich (%)
Incorrecta categorització del personal	-0,30%
Incorrecta gestió dels centres	-0,35%
Incorrecta gestió dels tancaments i incidències	-0,35%

8.1.7 CONTROL DOCUMENTAL I ALTRES, doc [0,75%]

S'avaluarà el compliment de l'entrega de la documentació necessària pel contracte així com la implantació de softwares, millores o altres compromisos del plec o de la oferta dins els terminis establerts. Aquest indicador s'avaluarà per lot.

Formaran part d'aquesta variable, entre d'altres, els següents ítems:

- Realització dels plans de treball, planificacions especialistes (anuals i mensuals) i anàlegs.
- Lliurament informe anual.
- Lliurament de les avaluacions de riscos laborals i planificacions de l'activitat preventiva.
- Relació de personal.
- Entrega dels llistat de subrogació en el format adequat, amb dades correctes i certes.
- Realització i entrega de protocols de treball quan sigui necessari.
- Documentació relativa a la seguretat i salut en el treball.
- Avís a l'Ajuntament de persones que causen baixa definitiva prèviament a la contractació del personal substitut, perquè l'Ajuntament pugui revisar càrregues de treball, horaris, etc.
- Altres documents relatius al contracte sol·licitats durant la durada del mateix.
- Atenció a les centrals de peticions i incidències.
- Implantació del sistema de control presencial.
- Implantació de les possibles millores indicades a les ofertes (qualsevol millora proposada a les ofertes haurà d'indicar el temps d'implantació i no ser superior als primers sis mesos de contracte, en cas de no indicar-se el termini, es considerarà que la millora ha d'implantar-se en els primers sis mesos de contracte).

Es considerarà que s'ha entregat o implantat qualsevol dels ítems anteriors (o altres) no sols quan s'hagi entregat el document, instal·lat el software, etc. sinó quan tingui el format o contingut sol·licitat i estigui en ús per part de tot el personal necessari. Els terminis de compliment seran els establerts a aquest plec, a les ofertes de les adjudicatàries o als indicats per l'Ajuntament en cas de sol·licitar alguna cosa no definida a aquest plec.

El llistat definitiu dels ítems que afecten a aquest indicador es definirà un cop adjudicat el contracte i en funció del que s'indiqui a la oferta de l'empresa adjudicatària. A més, en qualsevol moment, es podran afegir ítems nous si es sol·liciten per part de l'Ajuntament i relatius al desenvolupament del contracte.

Quadrimestralment es revisaran els ítems i s'aplicarà un descompte de la facturació variable sobre la facturació del període avaluat del 0,25% per cada ítem no entregat o entregat de forma incorrecta fins a un màxim del 0,75% corresponent a aquest indicador. No obstant, quan un mateix ítem s'incompleixi durant 2 quadrimestres consecutius en endavant, el descompte de la facturació variable serà del 4% fins que s'entregui de forma correcta (més la possibilitat de restar altres % que resultin de la resta d'indicadors fins a un màxim d'un 8%); si l'incompliment és de 3 quadrimestres (1 any) en endavant, es restarà la totalitat de la facturació variable (un 8%) fins que s'entregui de forma correcta.

8.1.8 PETICIONS I INCIDÈNCIES, cp [0,50%]

Mesura el grau d'acompliment per part de l'adjudicatària de la gestió i sol·licitud de peticions així com de la resolució d'incidències.

Les peticions que no hagin estat ateses en un màxim de 48 hores i/o les incidències que no hagin estat contestades i resoltes en un màxim de 48 hores (no computen els caps de setmana i festius) comportaran una penalització de la variable cp₁ del lot al que pertanyin en el quadrimestre avaluat.

A partir de 3 peticions i/o incidències no ateses/resoltes es penalitzarà amb un 0,50%.

Càlcul de l'indicador global de qualitat del servei (Q)

Com a resultat d'aquest sistema de control de qualitat s'obtindrà **l'Indicador Global de Qualitat del Servei "Q"**. Aquest indicador s'obtindrà quadrimestralment i es calcularà a partir de la integració de totes les variables/indicadors específics mencionats anteriorment dintre de la següent fórmula:

$$Q = cq_1 + nf_1 + nv_1 + cm_1 + co_1 + sich + doc + cp_1$$

L'Indicador Global i General de Qualitat del Servei "Q" especificarà quin percentatge del terme variable (8%) s'ha de facturar finalment per a cada centre en cada quadrimestre.

9 TERMINIS ESTABLERTS

A continuació es llisten els principals terminis establerts en aquest plec per les obligacions de l'empresa adjudicatària durant els primers mesos de contracte.

Durant el **primer mes** de contracte:

- Realitzar la formació de PRL (punt 4.7 - Prevenció de riscos laborals).
- Proposta detallada de la formació a impartir al personal de neteja (punt 4.4 - Formació).
- Relació de productes de neteja, materials, consumibles, maquinària, uniformitat i altres prestacions amb les corresponents fitxes tècniques i de seguretat (punt 6 – Materials pel desenvolupament del servei).
- L'adjudicatària haurà de disposar d'una còpia a cada centre de les fitxes tècniques i de seguretat de tota la tipologia de productes utilitzats (inclosos els de tasques de menor freqüència). En el cas de personal itinerant, la còpia de les fitxes haurà de portar-se dintre dels vehicles. A més, s'haurà de facilitar a l'Ajuntament una còpia de les fitxes durant el primer mes des de l'inici del contracte i actualitzar-les cada cop que sigui necessari (punt 6.3 – Utilitatge, materials i productes de neteja).
- Lliurar a l'Ajuntament, dins el primer mes de contracte i a fi de rebre'n la seva conformitat, la relació de les persones que disposen i hauran de disposar de les claus i accessos als codis d'alarma de cadascun dels seus centres, i mantenir aquesta informació degudament actualitzada (punt 7 – Normes de control).

Durant els **primers dos mesos** de contracte:

- Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària controlar l'assistència de tot el seu personal als diferents centres mitjançant un sistema informàtic de control horari (SICH). El SICH haurà d'implantar-se en un termini inferior a 2 mesos des de l'inici del contracte. Es considerarà que el SICH està correctament implantat quan estigui en funcionament a tots els centres i l'utilitzi tot el personal assignat al servei (punt 4.6 – Sistema de control horari).
- L'empresa ha d'haver identificat i valorat els llocs de difícil accés per a la neteja; ha d'haver consensuat amb l'Ajuntament l'establiment d'un calendari de lliurament de les diferents avaluacions i planificacions de cada tasca i centre; ha d'haver fet la CAE amb les àrees/serveis gestores dels equipaments municipals de l'Ajuntament (punt 4.7 – Prevenció de riscos laborals).
- Durant els dos primers mesos de contracte l'adjudicatària haurà de revisar i posar tots aquells dispensadors que manquin o estiguin trencats als centres objecte del contracte (punt 6.2 – Consumibles).

Durant els **primers tres mesos** de contracte:

- A més, l'empresa adjudicatària comunicarà en el termini de tres mesos des de l'inici del contracte, una "Relació de personal" a l'Ajuntament on constin les següents dades:
 - Nom i cognoms
 - Categoria professional
 - Total d'hores de contracte a la setmana
 - Tipus de contracte
 - DNI

- Antiguitat
- Situació laboral (actiu/va, IT, IP, excedència, substitució, etc.)
- Centre al qual estan assignats/des
- Jornada i horari de treball amb especificació de l'hora d'inici i hora de finalització de totes les persones per a cada un dels centres als que treballen. Especificant possibles torns partits i dies de la setmana de treball
- Salari brut anual i plusos
- Altres dades que l'Ajuntament consideri necessàries

Aquest llistat haurà d'actualitzar-se sempre que es produeixi una modificació definitiva (jubilació, invalidesa, excedència o qualsevol canvi definitiu) d'una persona en un lloc de treball (punt 4.1 – Subrogació).

- En el termini de tres mesos a partir de la data d'inici del contracte, l'empresa adjudicatària lliurarà al personal responsable de l'Ajuntament el pla de treball de neteja individual per cadascun dels centres segons el model de pla de treball que s'inclou a l'annex 4 (punt 4.2 – Pla de treball).
- Dintre dels tres primers mesos, l'empresa de neteja lliurarà una planificació anual de les tasques de neteges de fons i d'especialistes que l'Ajuntament haurà d'aprovar. Aquesta planificació s'haurà de completar amb les planificacions mensuals més específiques (punt 5.2 – Neteges de fons i especialistes).

Durant els **primers sis mesos** de contracte:

- Realitzar una identificació i avaluació dels riscos derivats del desenvolupament de totes les tasques de neteja en cada centre; presentar una planificació, detallada per a cada tasca i cada centre, de les mesures de seguretat i salut que preveuen aplicar en cada centre del contracte (punt 4.7 – Prevenció de riscos laborals).

Altres:

- La planificació de vacances a nivell individual (treballador/a) serà comunicada per escrit als/a les responsables de servei de l'Ajuntament, per part de les empreses adjudicatàries quinze dies abans de l'inici del període de vacances (punt 3.3 – Període de vacances).

ANNEXES

ANNEX 1 – RELACIÓ DE CENTRES

LOT 1 – MERCATS I MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS

IDENTIFICACIÓ DEL CENTRE				SUPERFÍCIES			PERÍODE DE NETEJA	
LOT	CODI	CENTRE	DIRECCIÓ	SUPERFÍCIE TOTAL (m²)	INTERIORS (m²)	EXTERIORS (m²)	MESOS / ANY SERVEI	DIES / SETMANA SERVEI
1	1	MERCAGIRONA	C/ CAMP GURNAU, 4	26.000,00	7.000,00	19.000,00	12,00	De dilluns a divendres
	2	MERCAT DEL LLEÓ	PLAÇA CALVET I RUBALCABA, SN	1.712,00	1.712,00	-	12,00	De dilluns a dissabte
	3	MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS	C/ DE LA FORÇA, 8	1.289,47	1.289,47	-	12,00	De dilluns a dissabte
TOTAL LOT 1				29.001,47	10.001,47	19.000,00		

LOT 2 – CENTRE D'ACOLLIMENT “LA SOPA”

IDENTIFICACIÓ DEL CENTRE				SUPERFÍCIES			PERÍODE DE NETEJA	
LOT	CODI	CENTRE	DIRECCIÓ	SUPERFÍCIE TOTAL (m²)	INTERIORS (m²)	EXTERIORS (m²)	MESOS / ANY SERVEI	DIES / SETMANA SERVEI
2	1	CONSORCI CENTRE D'ACOLLIMENT "LA SOPA"	C/ CLAVERIA, 5	1.308,80	1.050,80	258,00	12,00	De dilluns a diumenge
TOTAL LOT 2				1.308,80	1.050,80	258,00		

ANNEX 2 - RÈGIM GENERAL DE FREQUÈNCIES

1. Diari

- Als serveis, netejar i desinfectar els lavabos, WC, urinaris, dutxes, miralls, dispensadors i altres elements que hi pugui haver, així com el seu paviment. En el cas dels WCs i urinaris es podrà utilitzar lleixiu d'acord amb les indicacions del client.
- Neteja d'office i menjadors (mobiliari, paviments, aixetes, electrodomèstics, etc.).
- Col·locació de paper higiènic, eixugamans i sabó als dispensadors, d'acord amb el responsable de cada centre.
- Mopejar/escombrar tots els paviments (aspirar els paviments tèxtils).
- Treure la pols, taques i ditades de les portes d'accés de vidre i dels ascensors.
- Buidar i netejar les papereres, així com la retirada de les escombraries del centre i portar-les al punt exterior de recollida (respectant la recollida selectiva).
- Treure la pols i eliminar, amb especial cura, les taques, guixades, incrustacions i altra brutícia de tot el mobiliari fàcilment accessible, així com radiadors i pissarres.
- Ventilar tots els espais.
- Netejar passamans/baranes, panys, poms, tiradors i interruptors.
- Neteja i desinfecció d'aparells telefònics i informàtics.
- Escombrar i treure la brossa de les escales exteriors, patis interiors, porxos, voreres i terrasses.

2. Tres cops per setmana

- Fregar amb els productes adequats i treure taques del paviment de totes les dependències a excepció de les establertes al punt anterior que s'han de fregar cada dia.

3. Setmanal

- Desempolsar/aspirar catifes
- Repàs de les superfícies enrajolades.
- Repassar taques i ditades dels vidres interiors.
- Netejar perfils alts accessibles als netejadors/es, difusors de la llum, endolls, interruptors, passacables, etc.
- Neteja de pissarres amb productes adequats.
- Treure la pols i les taques tant de les portes com dels seus accessoris.
- Escombrar els magatzems.
- Escombrar l'accés i exteriors dels edificis i recollir-ne la brossa.

4. Quinzenal

- Escombrar els patis interiors i exteriors d'ús poc freqüent; i recollir-ne la brossa.
- Manteniment de la neteja de marcs interiors, guies i ampits de les finestres de fàcil accés.

5. Mensual

- Netejar a fons amb productes desinfectants les superfícies enrajolades.
- Netejar vidres interiors i exteriors que siguin accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic).
- Netejar a fons de l'interior de les cabines dels ascensors.

- Netejar a fons les portes, mampares, marcs i els seus accessoris (tiradors, poms, panys...), utilitzant productes específics i adequats.
- Netejar el paviment de les escales d'emergència.
- Treure taques, en cas de que n'hi hagi, de les catifes i moquetes.
- Escombrar i recollir la brossa als terrats.
- Als exteriors, terrasses i cobertes, netejar els embornals de recollida d'aigua de forma mensual i quan sigui necessari en època de pluges, etc.
- Esteranyinar parets i sostres.
- Netejar a fons els mobles amb productes adequats i netejar vidres del mobiliari.

6.Trimestral

- Netejar a fons les finestres, vidres, ampits, guies, marcs, i demes fusteria, així com les persianes tipus venecianes ("Gradolux") i les lames horitzontals/verticals orientables i reixes que siguin accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic).
- Treure taques i pintades (graffitis) amb productes adequats, indistintament de la superfície on estigui, del tipus de tinta emprada, i de si correspon a parets i/o sostres interiors com exteriors.
- Netejar radiador i sortides d'aires de les parets.
- Netejar balconades i baranes.
- Espolsar, escombrar i fregar els magatzems.
- Aspirar la pols de les cortines sense despenjar-les.
- Netejar el rètol o rètols exteriors.
- Neteja de prestatgeries, armaris, etc. (a coordinar amb els centres).

7. Semestral

- Netejar a fons les lluminàries, els difusors, sortides d'aire, reixes de ventilació, radiadors i altres elements semblants.
- Netejar els vidres considerats de difícil accés que requereixen pèrtigues hidrodifusores.

8. Anual (preferiblement al període de menys activitat del centre)

- Neteja de les persianes (interior i exterior).
- Totes les façanes exteriors que requereixin neteja, es netejaran amb productes i maquinària adient per aquesta finalitat.
- Treure adhesius i taques de totes les parets, portes i mobiliari.
- Els daurats i metalls s'han d'abrillantar amb neteja-metalls específics
- Neteja a fons de les cortines, inclòs despenjar-les i penjar-les, a càrrec de l'adjudicatària.
- Netejar les tapisseries a fons.
- Neteja a fons de parets netejables.
- Netejar els vidres considerats de molt difícil accés que requereixen aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals.
- Netejar a fons les lluminàries, els difusors, sortides d'aire, reixes de ventilació i altres elements semblants considerats de difícil accés que requereixen aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals.
- Neteja a fons de paviments tèxtils i catifes amb mètodes adequats de forma que quedin nets de taques, incrustacions, brutícia i quedin higiènics.

Clàusules addicionals

A continuació es detallen les especificitats d'alguns centres que en alguns casos poden modificar les freqüències generals de neteja anteriorment descrites, i en els casos que no consti es regirà per les freqüències generals del bloc:

- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'informar als responsables dels centres, de les possibles anomalies i incidències que es puguin detectar. Aquestes incidències s'hauran de notificar a través de la Central d'Incidències, a banda d'altres canals complementaris que es vulguin emprar.
- Els centres amb menys de 12 mesos de servei consensuaran amb els/les responsables dels centres i/o de l'àrea els mesos on no hi haurà servei de neteja.
- Tots els lots hauran de disposar d'almenys un contenidor de xeringues per a preveure la recollida de possibles residus d'aquest tipus.
- Es contempla la neteja d'electrodomèstics (buits), campana, forns/fogons com element a netejar en aquells espais, bàsicament cuines, que no siguin d'ús exclusiu d'empleats de la restauració.
- La neteja dels vidres es farà de tot l'edifici, indistintament de si hi ha un espai arrendat /cedit (o per concessió) per a la seva explotació (per exemple un bar) o si hi ha espais cedits a persones o altres entitats per a fer activitats varies. Això si, la neteja interior d'aquests espais arrendats/cedits (o per concessió) correspondrà únicament a l'empresa/entitat/persona arrendatària/gestora.
- Quan la neteja dels graffitis i pintades en parets sigui defectuosa o difícil de realitzar per l'empresa de neteja adjudicatària, l'Ajuntament podrà sol·licitar a l'empresa de neteja la subcontractació d'aquest servei a una empresa especialitzada sense cost addicional.
- A les taules de l'Annex 3 del present plec, on es detalli un "SI" a la columna "CENTRE AMB RECUPERACIÓ D'HORES EN FESTIU", voldrà dir que si el dia de neteja coincideix amb un dia festiu, la neteja es traslladarà al següent dia laborable (excepte el Museu d'Història dels Jueus, que es realitzarà el dia previ). En aquests cas, es realitzaran les hores de neteja que indica la columna "H/DIA FESTIU O FESTIU RECUPERABLE", tot i que seran hores laborables i no festives.
- En el cas que hagi averies, l'empresa haurà d'arreglar o substituir (ja sigui amb una altra màquina pròpia o arrendada) la maquinària espatllada en un termini màxim de 3 dies. Si no es compleix el termini, l'ajuntament es reserva el dret a penalitzar l'empresa adjudicatària amb un 2% de la facturació mensual del centre per cada dia de demora.
- L'empresa haurà de fer acompanyament setmanal dels treballador/es dels mercats, donada la complexitat de l'espai i l'afluència de gent.
- Al Mercat del Lleó s'utilitzarà un paper higiènic especial, de fàcil dissolució per evitar embussos.
- Al Mercat del Lleó i Mercagirona si no es dur a terme algun dels repassos de manteniment dels lavabos, prevists a la taula de freqüències específiques i altra informació, es considerarà un incompliment parcial de la prestació que es penalitzarà d'acord amb allò previst al PCAP.

MERCAT DEL LLEÓ: SISTEMÀTICA DEL SERVEI DE NETEJA (PROCEDIMENTS)

Descripció de les tasques de neteja diàries i de rotació setmanal

Diàriament de dilluns a dissabte	D1	Repàs de manteniment, entre les 10:00 h i les 11:00 h dels WC (homes, dones i soterrani).
	D2	Primera neteja a l'engròs de planta, moll de càrrega, accessos (incloses escales exteriors) i soterrani, buidatge de papereres i cendrers i dipòsit selectiu a la compactadora o lloc designat.
	D3	Passar la màquina fregadora per tota la superfície de planta, moll de càrrega i soterrani.
	D4	Neteja i fregat manual de les dos escales d'accés al soterrani i dels llocs on no passa la fregadora mecànica.
	D5	Neteja i fregat ordinari dels WC (homes, dones i soterrani) i de les piques i taula obrador del soterrani.
	D6	Netejar i treure la pols al despatx d'administració, escala d'accés i local vigilància. Comprovar la resta de l'altell d'administració (aula gastronòmica i sala de reunions quan s'hagin utilitzat).
	D7	Els dies que s'emportin la compactadores, netejar i baldejar l'espai que ocupa (2 cops setmana). Talment amb els contenidors de rebuig i zona de gàbies de cartró.
	D8	Mantenir tancats els accessos al mercat, mentre no hi hagi servei de vigilància. Obrir exclusivament als autoritzats (s'avisat).
	D9	Neteja a fons de piques i taula del soterrani.
	D10	Repassada i desembossament de les arquetes de la planta mercat per retirar les restes orgàniques.
	D11	Al finalitzar la jornada laboral, el personal de neteja haurà de comunicar les incidències detectades durant el seu torn en un full d'incidències. A més a més, hauran de tancar el centre i connectar l'alarma.
Dilluns	L1	Neteja a fons de la cambra de peix (panells, porta, gàbies metàl·liques i passadissos comuns) i repassar les 3 restants.
	L2	Neteja de les cabines i portes d'inoxidable dels dos muntacàrregues, cinc portes d'accessos al moll i sis papereres d'inoxidable.
	L3	Neteja a fons del soterrani (ventilador, racons, cubells, sota congeladors, ...) i manteniment de les sales de neteja, del muntacàrregues, dels comptadors i de màquines.

	L4	Neteja a fons de sòcols i raconades on no passa la màquina fregadora i repàs dels desguassos generals de la zona de peixateries.
	L5	Pujar a la teulada a comprovar i, si s'escau, netejar i retirar fulles o altres dels desguassos.
Dimarts	M1	Neteja a fons de la cambra de fruites (panells, porta, gàbies metàl·liques i passadissos comuns) i repassar les 3 restants.
	M2	Neteja general i enrajolats, fregat a fons dels WC homes i revisió de l'arqueta.
Dimecres	C1	Neteja a fons de la cambra de carns (panells, porta, gàbies metàl·liques i passadissos comuns) i repassar les 3 restants.
	C2	Neteja general i enrajolats, fregat a fons dels WC dones i revisió de l'arqueta.
Dijous	J1	Neteja a fons de la cambra de pesca salada (panells, porta, gàbies metàl·liques i passadissos comuns) i repassar les 3 restants.
	J2	Neteja general i enrajolats, fregat a fons dels WC i revisió de l'arqueta.
Divendres	V1	Netejar vidres de tot l'altell d'administració, escala d'accés, aula gastronòmica, sala de reunions i local de vigilància.
	V2	Neteja general i enrajolats, fregat a fons dels WC i revisió de l'arqueta.

Descripció de les tasques de la neteja d'especialistes

Setmanal	S1	Neteja dels vidres de fàcil accés de les entrades (vidres i aluminis).
Mensual	M1	Esteranyinar sostres baixos i parets accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic).
	M2	Esteranyinar/treure la pols dels punts de llum accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic). (sobretot altell administració, moll de càrrega, entrades i soterrani).
Trimestral	T1	Netejar vidres mitja alçada (per sobre de les parades) de l'exterior i de l'interior. I també vidres altell d'administració (exterior i interior). Inclou la neteja dels vidres, ampits, guies, marcs i demes fusteria.
	T2	Ascensors exteriors: Cabina d'inoxidable interior i exterior. Vidres que formen la capça. Neteja dels metacrilats que tapen els escuts de la façana.

Semestral	S1	Aspiració i neteja dels sostres de les parades.
	S2	Netejar vidres alts de difícil accés (interior i exterior) que requereixin aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals. Netejar les conduccions de l'aire condicionat en alçada i netejar els 27 focus superiors de difícil accés (Il·luminàries) (coordinació amb manteniment elèctric) que requereixin aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals. Treure teranyines d'aquests sectors.
Anual	A1	Aspiració i neteja de l'estructura cavalls que requereixin aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals, i netejar l'altell superior on s'ubica la maquinària de climatització. Treure teranyines dels sectors.

Tasques complementàries al servei

- ✓ El netejador/a responsable ha d'assumir la gestió d'accessos del personal autoritzat durant les hores de servei, així com encàrrecs anàlegs i puntuals que se li encomanin.

MERCAGIRONA: SISTEMÀTICA DEL SERVEI DE NETEJA (PROCEDIMENTS)

Descripció de les tasques de neteja diàries i de rotació setmanal

Diàriament de dilluns a divendres	D1	Retirada selectiva de les fraccions d'orgànica, fusta, cartró, plàstic i rebuig i dipòsit a les respectives compactadores (amb carretó o vehicle adequat).
	D2	Primera neteja i recollida a l'engròs de passadissos interiors, molls i parades municipals. Dipòsit selectiu en lloc a l'efecte
	D3	Repàs i neteja puntual de la totalitat de zona d'aparcaments. Dipòsit selectiu en lloc a l'efecte.
	D4	Passar la màquina fregadora per tota la superfície de passadissos interiors, molls i parades municipals.
	D5	Neteja i fregat ordinari dels WC i escala d'accés.
	D6	Netejar i treure la pols als accessoris varis del mercat (extintors i BIE's, DEA, bústies, bàscules i visors de les parades municipals, etc...).
	D7	Netejar la garita de vigilància (matí), sobretot repassar i fregar el lavabo.
	D8	Al finalitzar la jornada laboral, el personal de neteja haurà de comunicar les incidències detectades durant el seu torn en un full d'incidències. A més a més, hauran de tancar el centre i connectar l'alarma.
Setmanal	S1	Neteja i fregat a fons dels WC i escala d'accés.
	S2	Neteja i fregat a fons de la garita de vigilància, inclòs WC. Repàs vidres baixos.
	S3	Netejar i fregar l'oficina d'administració i de vigilància interior.
	S4	Repàs de les sales de juntes, de neteja, de comptadors i de magatzem.
	S5	Repàs de les parades municipals.
	S6	Neteja de les entrades de les escales exteriors d'accés a la teulada.
Mensual	M1	Desempolsat i neteja de les 4 portes d'entrada a l'edifici
	M2	Desempolsat i neteja de portes, escales, WC i altells de parades municipals.
	M3	Desempolsat i neteja de rètols i tapes de persianes de les 24 parades.

	M4	Netejar i fregar a fons les sales de juntes, de neteja, de comptadors i de magatzem.
--	----	--

Descripció de les tasques de la neteja d'especialistes

Mensual	M1	Esteranyinar sostres baixos i parets accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic).
	M2	Esteranyinar/treure pols dels punts de llum accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic).
Trimestral	T1	Netejar els vidres i persianes laminades de la garita de vigilància.
	T2	Netejar els vidres i metacrilats alts del despatx d'administració, sala de juntes, banc (exterior) i bar (exterior).
	T3	Netejar els vidres dels altells de les parades municipals i vidres dels WC.
	T4	Arrancar i aplicar tractament a males herbes i arrels de l'entorn de l'edifici, molls, bàscula camions i garita.
Semestral	S1	Netejar els vidres exteriors de totes les parades, WC i bar des del moll de càrrega.
	S2	Netejar les conduccions i focus superiors de difícil accés (lluminàries) que requereixin aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals. Treure teranyines d'aquests sectors.
Anual	A1	Aspiració i treure teranyines de l'estructura dels passadissos centrals i parades municipals que requereixin aparells elevadors, bastides, grues i/o especialistes en treballs verticals. Repàs d'herbes i arrels de la teulada de l'edifici.

Tasques complementàries al servei

- ✓ El netejador/a responsable ha d'assumir la gestió d'accessos del personal autoritzat durant les hores de servei, així com encàrrecs anàlegs i puntuals que se li encomanin. Ha de confeccionar i lliurar el comunicat de neteja al servei de vigilància.

PLA DE NETEJA I DESINFECCIÓ

El Sistema d'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics (APPCC) és un mètode molt utilitzat pels establiments alimentaris per garantir la seguretat dels aliments, en tota la cadena alimentària.

El risc "zero" no existeix, pel que, amb l'objectiu de disposar d'uns elements fàcilment avaluable i per tal de garantir uns resultats òptims, les empreses licitadores hauran de disposar i tenir actualitzats i amb registres un programa de formació del personal, de neteja i desinfecció, de manteniment d'instal·lacions, estris i equips.

Les empreses que es presentin a la licitació han de presentar un Pla de neteja i desinfecció per a cada mercat: Mercat Municipal d'Abastaments de Girona (Mercat del Lleó) i Mercat de Majoristes de Fruites i Verdures (Mercagirona). Hauran de contenir, com a mínim, els següents elements:

- I. Objectius del pla de neteja i desinfecció (a tall d'exemple: eliminació de la càrrega microbiana de superfícies i equips).
- II. Relació de les zones i instal·lacions a netejar i desinfectar (cal indicar les zones i instal·lacions sobre plànol establint una classificació dels espais en funció de les necessitats de neteja i desinfecció que cal aplicar).
- III. Relació dels equips, estris, paraments i maquinària a utilitzar (inventari, característiques, manteniment, funcionalitats, etc.).
- IV. Mètode de neteja i desinfecció (és necessària una descripció acurada i detallada per zona, equip, procediment, materials, etc.).
- V. Freqüència dels processos de neteja i desinfecció (per les diferents zones, espais i instal·lacions i per cobrir òptimament les necessitats de neteja i desinfecció).
- VI. Productes que s'utilitzaran (facilitant i posant a disposició les fitxes tècniques de manera que es garanteixi que s'empren productes aptes i idonis per a la neteja i desinfecció d'espais, zones i instal·lacions on hi ha mercaderia alimentària).
- VII. Personal (indicar equips de treball, tasques a realitzar, formació, etc.).

CONTROL D'INSPECCIÓ

Per tal de facilitar la comprovació de la realització i eficàcia del programa de neteja i desinfecció proposat, l'empresa a qui s'adjudiqui el contracte de neteja i desinfecció haurà de:

- 1 Proveir al personal responsable del mercat o en qui es delegui, un full mensual d'incidències i observacions.
- 2 Marcar la periodicitat de les visualitzacions de l'estat de neteja i designar la persona de l'empresa responsable de realitzar-ho. A més d'aquests autocontrols, cada vegada que es requereixi, com a mínim un cop al mes i després de cada actuació de periodicitat superior, es realitzarà una supervisió conjunta amb la direcció de mercats o en qui aquesta delegui que serà recollida en un registre preparat a tal efecte, signat i amb còpia per ambdues parts.
- 3 Marcar la periodicitat de les anàlitzes de superfícies.

Taula de freqüències específiques i altra informació

*Lot	Centre	Tasca i/o zona	Freqüència i/o horari de neteja
1	Mercat del Lleó	La neteja de l'interior del centre inclou tots els espais/dependències que no pertanyin als paradistes ni al bar/cafeteria. Això inclou, entre altres, passadissos, oficines i sales, garita vigilància, lavabos públics, etc.	
		Repàs de lavabos	De dilluns a dissabte el servei de neteja inclou un repàs al matí entre les 10:00-11:00 hores.
		Servei de neteja	A excepció del repàs del matí, la resta de torns/hores es realitzaran a partir de les 14:30 hores.
		S'haurà de preveure que una de les persones treballadores del personal de neteja faci funcions de responsable d'equip, per la qual cosa haurà de tenir els mitjans de comunicació necessaris per part de l'empresa. L'horari d'aquesta persona haurà de ser l'adequat per coincidir, quan sigui necessari, amb els diferents torns de neteja.	
	Mercagirona	La neteja de l'interior del centre inclou tots els espais/dependències que no pertanyin als paradistes ni al bar/cafeteria. Això inclou, entre altres, passadissos, parades ajuntament, oficines i sales ajuntament, garita vigilància, lavabos públics, etc.	
		La neteja de l'exterior del centre inclou tot el recinte. Entre altres, els molls d'accessos i les zones d'aparcament.	
		Repàs de lavabos i garita del vigilant	De dilluns a divendres el servei de neteja inclou un repàs al matí entre les 9:30-11:00 hores.
		Repàs de lavabos	De dilluns a divendres el servei de neteja inclou un repàs al migdia entre les 14:00-15:00 hores.
		Servei de neteja	A excepció del repàs del matí i del migdia, la resta de torns/hores es realitzaran a partir de les 17:00 hores.
		S'haurà de preveure que una de les persones treballadores del personal de neteja faci funcions de responsable d'equip, per la qual cosa haurà de tenir els mitjans de comunicació necessaris per part de l'empresa. L'horari d'aquesta persona haurà de ser l'adequat per coincidir, quan sigui necessari, amb els diferents torns de neteja.	
	Museu d'Història dels Jueus	Servei de neteja	La neteja es realitzarà de dilluns a divendres en horari de matí (no s'inclouen els festius). També, es realitzarà la neteja els dissabtes amb doble torn, un al matí i un altre a la tarda (no s'inclouen els festius). A més a més, es realitzarà un reforç de neteja a la tarda del dia previ a un dia festiu (a excepció dels dies festius 1 i 6 de gener i 25 i 26 de desembre).

			Dintre les tasques del personal de neteja també s'inclou repassar taques i ditades dels vidres (finestres, expositors, vitrines, etc.). La neteja de vidres de fàcil accés és mensual, inclou finestres, portes de vidre i exterior de vitrines i metacrilats si es requereix. Els vidres interiors de les vitrines es netejaran un cop a l'any i el muntatge i desmuntatge el realitzarà el personal del museu.
--	--	--	---

Lot	Centre	Tasca i/o zona	Freqüència i/o horari de neteja
2	Consorti Centre d'Acolliment "La Sopa"	Servei de neteja	El servei de neteja d'aquest centre es realitzarà de dilluns a diumenges i constarà de 2 torns, un de matí i un de tarda. La majoria de dependències obertes al públic es netejaran 2 cops al dia, és a dir 1 cop en cada torn de neteja. Principalment, aquestes dependències serien: lavabos, passadissos, escales, vestíbuls, sales d'estar/sales TV, sales polivalents-biblioteques, etc. Les dependències que són d'ús exclusiu del personal que treballa en el centre es netejaran bàsicament un cop al dia. Aquestes dependències serien: els despatxos/zones administratives i sales de bugaderia/rentadores. També es netejaran un cop al dia les habitacions, patis i terrasses. Els paviments es fregaran diàriament, i en les zones comunes obertes al públic com els lavabos, sales d'estar/TV, etc., es fregarà 2 cops al dia (1 en cada torn). Setmanalment es repassaran les taques i ditades dels vidres. I la neteja general dels vidres serà quinzenal. Les dependències i freqüències a netejar poden variar en funció de les necessitats del centre i a petició del centre. Si el centre ho considera necessari, el servei de neteja també realitzarà suport diari en la neteja i endreça dels estris necessaris per el servei d'esmorzar/dinar/berenar/sopar. Aquestes tasques han estat expressament contemplades en el càlcul de les hores de dedicació diària.

ANNEX 3 - CÀRREGA DE TREBALL PER CENTRE

LOT 1 – MERCATS I MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS

IDENTIFICACIÓ CENTRE			HORES DE SERVEI DIÀRIES / SETMANALS															
LOT	CODI	CENTRE	H/DIA DILLUNS DIÛRN	H/DIA DILLUNS NOCTURN	H/DIA DIMARTS DIÛRN	H/DIA DIMARTS NOCTURN	H/DIA DIMECRES DIÛRN	H/DIA DIMECRES NOCTURN	H/DIA DIOJUS DIÛRN	H/DIA DIOJUS NOCTURN	H/DIA DIVENDRES DIÛRN	H/DIA DIVENDRES NOCTURN	H/DIA DISSABTE DIÛRN	H/DIA DISSABTE NOCTURN	H/DIA DIUMENGE	H/DIA FESTIU O FESTIU RECUPERABLE	CENTRE AMB RECUPERACIÓ D'HORES EN FESTIU	TOTAL SETMANA
1	1	MERCAGIRONA	22,50	8,00	22,50	8,00	22,50	8,00	22,50	8,00	22,50	8,00	-	-	-	-	NO	152,50
	2	MERCAT DEL LLEÓ	26,50	-	26,50	-	26,50	-	26,50	-	26,50	-	26,50	-	-	-	NO	159,00
	3	MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS	4,70	-	4,70	-	4,70	-	4,70	-	4,70	-	8,00	-	-	4,00	SI	31,50
	TOTAL LOT 1		53,70	8,00	53,70	8,00	53,70	8,00	53,70	8,00	53,70	8,00	34,50	-	-	4,00		343,00

*Els centres que tinguin un “SI” a la columna “CENTRE AMB RECUPERACIÓ D'HORES EN FESTIU” voldrà dir que si el dia de neteja coincideix amb un dia festiu, la neteja es traslladarà al següent dia laborable (excepte el Museu d'Història dels Jueus, que la neteja es realitzarà el dia previ al dia festiu). Es realitzaran les hores que indica la columna “H/DIA FESTIU O FESTIU RECUPERABLE”, tot i que seran hores laborables i no festives.

IDENTIFICACIÓ CENTRE			TOTAL HORES ANY					
LOT	CODI	CENTRE	NETEJADOR/A DIURN	NETEJADOR/A FESTIU	NETEJADOR/A NOCTURN	ESPECIALISTA	TOTAL HORES (SENSE ENCARREGAT/DA)	ENCARREGAT/ DA GRAL.
1	1	MERCAGIRONA	5.602,50	-	1.992,00	250,00	7.844,50	281,83
	2	MERCAT DEL LLEÓ	7.923,50	-	-	500,00	8.423,50	302,63
	3	MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS	1.614,30	-	-	123,00	1.737,30	62,42
TOTAL LOT 1			15.140,30	-	1.992,00	873,00	18.005,30	646,88

LOT 2 – CENTRE D'ACOLLIMENT “LA SOPA”

IDENTIFICACIÓ CENTRE			HORES DE SERVEI DIÀRIES / SETMANALS															
LOT	CODI	CENTRE	H/DIA DILLUNS DIÛRN	H/DIA DILLUNS NOCTURN	H/DIA DIMARTS DIÛRN	H/DIA DIMARTS NOCTURN	H/DIA DIMECRES DIÛRN	H/DIA DIMECRES NOCTURN	H/DIA DIJOUS DIÛRN	H/DIA DIJOUS NOCTURN	H/DIA DIVENDRES DIÛRN	H/DIA DIVENDRES NOCTURN	H/DIA DISSABTE DIÛRN	H/DIA DISSABTE NOCTURN	H/DIA DIUMENGE	H/DIA FESTIU O FESTIU RECUPERABLE	CENTRE AMB RECUPERACIÓ D'HORES EN FESTIU	TOTAL SETMANA
2	1	CONSORCI CENTRE D'ACOLLIMENT "LA SOPA"	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	14,00	NO	98,00
TOTAL LOT 2			14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	-	14,00	14,00		98,00

IDENTIFICACIÓ CENTRE			TOTAL HORES ANY				
LOT	CODI	CENTRE	NETEJADOR/A DIURN	NETEJADOR/A FESTIU	NETEJADOR/A NOCTURN	ESPECIALISTA	TOTAL HORES (SENSE ENCARREGAT/DA)
2	1	CONSORCI CENTRE D'ACOLLIMENT "LA SOPA"	4.186,00	938,00	-	120,00	5.244,00
TOTAL LOT 2			4.186,00	938,00	-	120,00	5.244,00

ANNEX 4 - MODEL DE PLA DE TREBALL

CENTRE:				ADREÇA:							
LLOC DE TREBALL:											
HORARI DE TREBALL:											
EN CAS DE DUBTES/URGÈNCIES TRUCAR A:											
EPIS ASSOCIATS AL LLOC DE TREBALL:											
Núm. versió		Data:		DIES DE LA SETMANA							
ORDRE	DEPENDÈNCIES	TEMPS PARCIALS DEDICACIÓ	TASQUES	dl	dm	dx	dj	dv	ds	diu/fes	ESTRIS/PRODUCTES/MAQUINÀRIA
1				x	x	x	x	x			
2											
3											
4											
5	Descans	0:20	Haurà de constar l'horari específic on, tret d'imprevistos, la persona haurà de parar a fer el descans.	x	x	x	x	x			
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19	Temps de dedicació a tasques de fons		Aquestes tasques hauran de seguir la planificació adjunta								

Aquest document és orientatiu en quant a l'ordre de realització de les tasques (s'hauran de fer prioritàriament en l'ordre indicat però si, quan calgui realitzar una dependència està ocupada, aquest ordre es podrà veure alterat) i els temps parcials de dedicació (aquests temps són orientatius i la neteja és assumible sempre i quan no s'hagi de realitzar cap tipus de neteja extraordinària (per vertit, brutícia no habitual, etc.).

Normativa interna

ANNEX 5 – PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES

Els contenidors higiènics femenins i ambientadors s'utilitzaran durant tota la vigència del contracte i possibles pròrrogues, procedint al seu manteniment/recanvi segons la freqüència mínima establerta.

CONTENIDORS HIGIÈNICS FEMENINS

Compliran amb les següents característiques:

- Cos de polietilè de mitja o alta densitat de superfície llisa.
- Obertura basculant amb sistema doble o solapa que eviti la visualització del seu contingut.
- Capacitat de 36 litres.
- Amb bactericides que actuï contra possibles bacteries patògenes.

Les característiques indicades seran de forma genèrica per totes les unitats, tot i que, si per necessitats d'algun centre, cal adaptar-les i utilitzar contenidors amb unes característiques diferents, aquests podran ser utilitzats prèvia acceptació per part de les persones responsables del contracte.

El servei inclourà la retirada i col·locació d'un altre contenidor higiènic amb les característiques descrites en perfectes condicions.

A continuació es detalla la relació de contenidors higiènics:

CONTENIDORS HIGIÈNICS				
LOT	CENTRES	QUANTITAT	Nº CANVIS	Nº CANVIS ANUAL
1	MERCAGIRONA	3	12	36
	MERCAT DEL LLEÓ	3	24	72
	MUSEU D'HISTÒRIA DELS JUEUS	5	12	60
TOTAL ANUAL				168

LOT	CENTRES	QUANTITAT	Nº CANVIS	Nº CANVIS ANUAL
2	CONSORCI CENTRE D'ACOLLIMENT "LA SOPA"	4	12	48
TOTAL ANUAL				48

AMBIENTADORS

Els ambientadors són aparells que permeten mantenir els espais ambientats de forma constant. Periòdicament s'haurà de realitzar el manteniment necessari per garantir el seu funcionament.

Si per les necessitats/característiques d'algun centre cal utilitzar ambientadors amb unes característiques diferents, aquests podran ser utilitzats prèvia acceptació per part de les persones responsables del contracte.

A continuació es detalla la relació d'ambientadors:

AMBIENTADORS						
LOT	CENTRES	QUANTITAT	Nº CANVIS	Nº CANVIS ANUAL	IMPORT UNITARI	IMPORT TOTAL
1	MERCAT DEL LLEÓ	3	12	36	6,50 €	234,00 €
TOTAL				36,00	6,50 €	234,00 €

ANNEX 6 – PROCEDIMENTS DE NETEJA

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

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

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

Els procediments de neteja que hauran d'aplicar-se, sempre que l'empresa no en proposi d'altres o s'incorporin durant la durada del contracte, es poden resumir en:

TRACTAMENT I MANTENIMENT DE PAVIMENTS DURS

S'inclouen:

1. **Paviments de ceràmica (gres i gresite) i de granit:** Per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat humit (mopejat), amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols. Amb la freqüència establerta es procedirà al seu fregat (amb sabó detergent, sense àcids en la seva composició i amb la dilució en aigua adient).
A causa de la constitució d'aquests paviments, no s'aplicarà cap tipus de tractament (no admeten cristal·lització, i tampoc són adequades les emulsions de polímers que els converteixen en relliscosos).
2. **Paviments calcaris (marbre i terratzo):** La neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments es realitzarà mitjançant l'escombrat humit amb mopa i, amb la freqüència establerta, el fregat d'aquestes superfícies (amb cera autobrillant, amb capa antipols i emulsions per a taques).
Periòdicament, d'acord amb la freqüència establerta, es procedirà a aplicar de forma exclusiva el tractament de base de cristal·lització (mitjançant la utilització d'una màquina rotativa, llana d'acer fina per al marbre, o gruixuda per al terratzo, i producte cristal·litzador d'alta qualitat), que permetrà segellar els porus, i oferir resistència i lluentor en aquestes superfícies. No s'admetrà cap altre tipus de tractament de base per a aquests paviments.
3. **Paviments de ciment o paviments de ciment pintats amb pintures epox:.** Per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat, amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols. Amb la freqüència establerta es procedirà a fregar les marques i taques adherides (amb sabó detergent, sense àcids, i amb la dilució en aigua adient).

TRACTAMENT I MANTENIMENT DE PAVIMENTS SINTÈTICS

Els paviments de superfície elàstica, linòleum o derivats del PVC. D'acord amb la norma *DIN/18032* per a la neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments, en primer lloc es procedirà a un escombrat humit amb mopa per a l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica, i es fregarà (manual o mecànicament)

amb un producte adient per a evitar les ratlles i marques de petjades de sabates i rodes (anilina), d'acord amb les freqüències establertes. Es netejaran aquestes superfícies amb cera autobrillant, amb capa antipols i emulsions per a taques. Així mateix s'utilitzaran agents i productes de neteja adients perquè d'aquesta manera els paviments no perdin elasticitat, no es produeixin butllofes ni encongiments, ni pèrdues de color, i finalment, perquè els paviments conservin la seva propietat d'antilliscants.

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

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

TRACTAMENT I MANTENIMENT DE PAVIMENTS DE FUSTA

Els paviments de fusta es netejaran amb *mop-sec* impregnat amb productes especials *fix-pols* i antilliscants. En cas de taques adherides es netejaran amb mopa lleugerament humitejada i detergent neutre.

TRACTAMENT DE MOQUETES I CATIFES

Es procedirà a la neteja de paviments emmoquetats i amb catifes amb aspiradors de pols i altres elements precisos de forma que quedin en perfectes condicions. El rentat per injecció-extracció es realitzarà amb màquines especials.

NETEJA I TRACTAMENT DE PASSADISSOS I ZONES COMUNES

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

NETEJA I TRACTAMENT DE VIDRES I PERSIANES

Per a la neteja de vidres, s'utilitzaran productes de propietats repel·lents i anti-baf, amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja i evitar el possible entelament dels mateixos. En efectuar la neteja també es netejaran els marcs corresponents. Els estris a emprar seran els necessaris en cada cas i s'adaptaran a les necessitats existents. S'utilitzarà, per als vidres, aparells netejavidres amb un llavi de goma, d'acord amb les característiques del vidre, així com mànec telescòpic extensible si fos necessari. Quant als estris més adients, aquests són els draps i com a producte, aigua sabonosa, l'aplicació de la qual es farà tant per l'interior com per l'exterior dels vidres. També s'utilitzaran les rasquetes de goma.

Es consideren vidres de difícil accés aquells que per la seva ubicació, no siguin accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic) però si es puguin netejar mitjançant pèrtigues

hidrodifusores. D'altra banda es consideraran vidres de molt difícil accés aquells que necessitin de mitjans auxiliars com bastides, aparells elevadors, plomes, grues articulades i/o especialistes en treballs verticals. Les empreses licitadores hauran d'exposar al seu projecte tècnic els mitjans dels que disposen i que faran servir per a la neteja d'aquest tipus de vidres.

Abans de procedir a la neteja dels vidres de difícil i molt difícil accés, l'empresa adjudicatària del servei haurà de presentar el **pla de prevenció específic** per a cada centre que inclourà el procediment de treball així com els mitjans humans i materials necessaris per al seu desenvolupament. L'empresa adjudicatària informará del pla preventiu i dels canvis que s'hi puguin produir, als seus treballadors / a les seves treballadores i també al servei de l'Ajuntament encarregat del seguiment del contracte, i de la gestió del centre per tal pugui vetllar pel seu compliment.

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

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

NETEJA I TRACTAMENT D'ESCALES

Per a l'escombrat d'escales s'utilitzarà el sistema de mopejat amb cel·lulosa, que garanteix l'eliminació de pols de fins a 0'02 micres. Es fregarà segons la freqüència establerta l'escala principal d'entrada a l'edifici. Així mateix, i per a les baranes, s'utilitzarà productes especials de protecció, segons sigui el material del que estiguin compostades. Es prestarà especial atenció a les acumulacions de pols entre els barrots de les baranes.

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

NETEJA I TRACTAMENT DE PARETS, SOSTRES I CORNISES

Independentment de l'eliminació permanent de les taques que es produeixin en aquestes superfícies, que es netejaran tal com siguin detectades, es procedirà a una neteja amb els estris adients segons el material (pintures, accessoris d'acer inoxidable, etc.), sempre d'acord amb la periodicitat establerta. Els sostres i parets es mantindran lliures de pols i teranyines per mitjà de raspalls en *colze*, i d'aspiradors proveïts de mànec telescòpic que permeti l'accés a qualsevol punt. En cas que el recobriment superficial ho permeti, aquests paraments es sotmetran periòdicament al fregat amb utilització de raspalls de suavitat adequada i amb detergents neutres.

NETEJA DE LAVABOS

Es concedirà especial atenció a la neteja dels lavabos, que són un punt de referència del grau de neteja que s'observa en un centre i que, per l'ús al que són destinats, requereixen el major grau d'higiene possible. Tots els sanitaris seran objecte d'una neteja escrupolosa i metòdica, així com paviments i tots els seus accessoris. Als rentamans s'usaran detergents específics amoniacals, que evitin la formació de calcificacions. S'utilitzaran baietes no abrasives per a no ratllar les superfícies esmaltades i s'aplicaran, si escau, desinfectants i desodorizants que no es limitin a emascarar les olors, sinó que

vagin destinats a suprimir-los, eliminant els gèrmens que els produeixen. Periòdicament, els inodors es tractaran amb detergents àcids per a l'eliminació de residus minerals. A les neteges diàries i en les de manteniment s'utilitzaran productes bactericides que garanteixen un poder remanent d'higienització.

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

NETEJA I TRACTAMENT DE TELÈFONS I ORDINADORS

Els telèfons es fregaran i desinfectaran diàriament, especialment pel que fa a l'auricular, que per higiene, requereix una major atenció.

Pel que fa als ordinadors, s'hi traurà la pols diàriament, amb baietes adequades netes i seques, tant dels teclats, com dels monitors i altres elements. Setmanalment es netejaran amb productes adequats (baietes molt lleugerament humitejades amb detergents neutres). En aquest sentit, i per tal de garantir el seu correcte manteniment, les empreses presentaran un protocol dels elements i productes destinats a aquesta neteja per tal que els serveis tècnics municipals hi donin el seu vistiplau.

NETEJA I TRACTAMENT DE REIXES DE VENTILACIÓ I CLIMATITZACIÓ

Les reixetes de climatització es mantindran en tot moment lliures de pols, repassant-les cada vegada que sigui necessari amb baietes humides i producte detergent neutre, i assecant-les adequadament. Les reixetes dels extractors es netejaran amb baieta lleugerament humitejada i amb detergent neutre, i s'assecaran adequadament. Es prestarà especial atenció a la neteja dels llocs d'usual acumulació de pols o de difícil accés. Aquest punt es refereix a llocs tan variats com reixetes d'aireació, canaletes, ranures, etc.

NETEJA DE LLUMINÀRIES I PUNTS DE LLUM

Els equips d'il·luminació es netejaran amb drap per la seva part externa i amb la periodicitat que demani el seu estat. En caràcter general es netejaran semestralment. En referència a les làmpades ornamentals, es presentarà al projecte tècnic del licitador, el protocol de neteja d'aquest tipus de làmpada, el qual haurà de ser aprovat pel personal responsable del centre.

NETEJA I TRACTAMENT DE PORTES

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

NETEJA I TRACTAMENT DE DAURATS I ELEMENTS METÀL·LICS

Els acers inoxidable es netejaran amb productes detergents neutres, amb posterior assecat, i s'exclourà per a la seva neteja tot agent abrasiu que pogués ratllar-los o qualsevol producte de característiques molt àcides que pogués alterar les seves qualitats. Per al tractament i neteja de l'alumini emprarem productes neutres, contenint tensioactius, exempts d'abrasius, per a brutícies poc importants. Per a brutícies greixoses més difícils d'eliminar utilitzarem detergents també neutres però que incorporin partícules abrasives, això ajudarà a eliminar aquestes brutícies sense haver d'utilitzar draps abrasius que podrien ratllar l'alumini. La resta de metalls es netejaran amb la freqüència

necessària amb neteja-metalls adequats i, si s'escau, s'aplicarà un producte protector que eviti una oxidació del metall, conservant així l'aspecte original. Aquests elements s'abrillantaran amb baietes que no deixin residus ni fils.

NETEJA I TRACTAMENT DE CORTINES

La neteja de cortines es realitzarà principalment amb aspiradors de pols i amb les freqüències necessàries perquè quedin en perfectes condicions. Quan les cortines siguin de material tèxtil hauran de rentar-se un cop l'any, assolint l'adjudicatari els costos que es generin.

NETEJA I TRACTAMENT DE PAPERERES

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

NETEJA I TRACTAMENT DEL MOBILIARI

Les taules, cadires, llibreries, i altre mobiliari de fusta es netejaran de pols i taques amb draps de pols adients i esprai captapols, no podent-se utilitzar baietes humitejades amb aigua com mitjà normal de neteja, ja que poden danyar la fusta. També, de forma periòdica, s'aplicaran ceres naturals per a la seva conservació. Així mateix, el mobiliari de fòrmica, sintètics, plàstics i altres es netejarà amb drap adequat i esprai captapols, encara que també es podran utilitzar baietes lleugerament humitejades amb detergents neutres per a eliminar les taques més resistents.

NETEJA I TRACTAMENT D'EXTERIORS (COBERTS O DESCOBERTS)

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

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

NETEJA DE GRAFFITIS

La neteja de graffitis es podrà sol·licitar per part del client sempre que sigui necessària fora de la periodicitat anteriorment estipulada. Es netejaran indistintament de la superfície on estigui, del tipus de tinta emprada, i de si correspon a parets i/o sostres interiors com exteriors. I s'utilitzaran els productes adequats per a la seva total eliminació.

RETIRADA DE CARTELLS

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