



Entitat: Centre MQ Reus, SA

Òrgan de contractació: conseller delegat

Número d'expedient: 1193 CMQ

Resum objecte: servei d'higienització i neteja de les instal·lacions del centre sanitari Centre MQ Reus SA i els seus centres de treball adscrits

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

1. INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ.....	5
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
3. ZONES DE NETEJA.....	7
3.1.Zones d'alt risc.....	7
3.2. Zones de risc mitjà.....	7
3.3.Zones de baix risc.....	8
3.4. Zona de pacients amb precaucions d'aïllament	8
3.5. Amidament de zones	8
4. SERVEI DE NETEJA	9
4.1. Els protocol de neteja.....	9
4.1.1. Mètode general.....	9
4.1.2. Freqüències.....	14
4.1.3. Productes	14
4.1.4. Protocols de neteja.....	15
4.1.5. Especificacions neteja exteriors.....	15
4.2. Altres prestacions	16
4.2.1. Gestió intracentre de residus	16
4.2.2. Gestió de roba hospitalària	17
4.2.3. Subministrament de bosses	19
4.2.4. Col·locació d'elements d'higiene	20
4.2.5. Habitacions personal de guàrdia	20
4.3. Horaris de la prestació. Cobertura del servei.....	21
4.4. Requeriments relatius a la forma de la prestació del servei de neteja ..	22
5. QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA	24
5.1. Criteris generals.....	24
5.1.1. Metodologia i criteris de valoració de les inspeccions visuals de l'estat de neteja.....	25
5.1.2. Metodologia i criteris per mostreigs en superfícies ambientals.	27
5.1.3. Qualitat microbiològica de la neteja	28
5.1.4. Gestió d'incidències.....	30
5.1.5. Enquestes per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja.....	30

5.1.6.	Valoració d'altres aspectes complementaris de la prestació	31
5.2.	Agents participants en la valoració de la qualitat de la neteja.....	32
6.	CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIO.....	32
6.1.	Durada de la contractació	33
6.2.	Subrogació inicial en relació amb la plantilla	33
6.3.	Gestió de recursos humans	33
6.3.1.	Assignació de recursos a les diferents zones Dels centres i/o diferents tasques de control de qualitat interna i de neteja	34
6.3.2.	La formació i motivació de la plantilla	35
6.3.3.	La progressiva adequació de la plantilla	35
6.3.4.	Gestió de situacions singulars	36
6.4.	Inversions en maquinària i tecnologia	36
6.5.	Perfils professionals	38
6.5.1.	Encarregat/da general	38
6.5.2.	Responsable de Qualitat	39
6.5.3.	Responsable de Torn	39
6.5.4.	Especialistes	40
6.5.5.	Netejador/a.....	40
6.6.	Programa informàtic.....	41
6.7.	Utilització dels locals	42
6.8.	Pòlissa de responsabilitat civil.....	42
6.9.	Mecanismes de coordinació entre empresa i CMQ	42
7.	PENALITZACIONS I INSPECCIÓ DEL SERVEI DE L'ADJUDICATARI	43
7.1.	General	44
7.2.	Incompliments contractual.....	44
7.3.	Penalitats contractuals	46
7.4.	Imposició de les penalitats	47
8.	RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ I SEGUIMENT I QUALITAT DEL SERVEI	48
8.1.	Introducció	48
8.2.	Import de licitació i vigència del contracte	48
8.3.	Seguiment de la qualitat del servei en base a la facturació	49
8.3.1.	Facturació fixa fins al 95%	49

8.3.2.	Base de facturació variable (fins a un 5%).....	49
8.3.2.1.	Qualitat microbiològica de la neteja (fins un 2%).....	50
8.3.2.2.	Gestió d'incidències (fins un 2%)	51
8.3.2.3.	Nivell de satisfacció dels usuaris externs (fins a un 1%)	52
9.	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LES EMPRESES LICITADORES	52
10.	ANNEXOS	55

1. INSTRUCCIONS DE PRESENTACIÓ

Les empreses licitadores hauran de presentar en la seva oferta la documentació que es descriu a continuació amb idèntica numeració, ordre i enunciat, i amb tot el detall necessari que com a mínim es demani en el present plec de prescripcions tècniques.

Aquesta documentació tindrà caràcter de mínims i es valorarà segons el descrit en l'apartat "Criteris d'Adjudicació", podent descartar-se aquelles ofertes que no mantinguin l'ordenació anterior, que ometin algun apartat o bé que la informació sigui confusa o no estigui relacionada amb allò sol·licitat.

De la mateixa manera, haurà de distingir-se clarament les especificitats de cada centre, segons els requeriments que es demanin en cadascun dels apartats, considerant de manera específica les instruccions donades a la clàusula 9 d'aquest plec.

Amb l'objectiu d'afavorir la concisió i valoració posterior de les ofertes tècniques presentades, s'estableix un màxim de 20 pàgines, utilitzant per al text una grandària de font de 11 punts i interlineat d'1,5 línies. L'incompliment d'aquest requisit podrà suposar l'exclusió automàtica de l'oferta. Queda al marge de la limitació del nombre de pàgines els punts referits a índex i a remissió a documentació que no sigui creada de manera específica per a la present licitació (per exemple, certificacions, acreditacions, annexos, protocols interns de la pròpia empresa licitadora...).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de neteja de les dependències dels centres adscrits al Centre MQ Reus, SA, en endavant CMQ.

El servei consisteix en:

- La neteja interior del conjunt dels edificis dels centres, considerant les necessitats especials de les diverses zones de risc, per reduir el nombre de microorganismes en tot tipus de superfícies i evitar la seva dispersió.
- La neteja exterior dels edificis dels centres.
- Neteja de les zones exteriors dels centres.
- Neteja de les zones enjardinades i patis interiors.
- Neteges d'obres i d'equipament de nova adquisició.
- La gestió intracentre de residus.

- La gestió de roba hospitalària, neteja de cortines i d'esclops.
- Subministrament de bosses.
- Subministrament i col·locació d'elements d'higiene en lavabos.

S'exclouen les àrees utilitzades pel servei de cuina gestionada per una altra empresa externa i els elements de comandament de les instal·lacions tècniques, interior de quadres elèctrics, interiors d'armaris de comunicacions, interiors d'equips i instal·lacions elèctrics o electrònics. Sí es netejaran els seus envolvents o carcasses.

També s'exclourà la neteja de zones enjardinades perimetrals dels centres que són activitat pròpia de l'empresa de jardineria (per exemple recollida de fulles), subcontractada per aquesta tasca.

La finalitat perseguida és aconseguir la màxima qualitat de la neteja als centres especificats, d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec.

Per tant, l'abast del contracte inclou totes les plantes edificades, patis interiors i anglesos, cobertes i terrats, galeries de servei, moll de descàrrega, espais lliures vinculats, així com tots els elements mobles continguts i, en general, tots els espais, coberts o a l'aire lliure, ocupats o sense ocupació, tots els paraments i/o elements de tancaments i cobertes i tot el contingut moble existent en el moment de l'adjudicació del concurs, o els que resultin d'ampliacions i/o modificacions que puguin realitzar-se dels elements esmentats.

En cas que, durant la vigència del contracte, s'iniciïn obres a qualsevol dels centres esmentats, es requerirà els serveis de l'empresa adjudicatària en les actuacions necessàries en les fases d'obra que causin interferència i modificacions a les instal·lacions existents, no implicant en cap cas aquestes actuacions una facturació addicional.

Durant la fase de tramitació de la contractació i en el transcurs de la vigència del contracte, es preveu una ampliació d'espais de diferents usos a l'edifici del carrer Vapor Nou, 8, d'aproximadament 800/1.000 m².

En cas que, durant la vigència del contracte, hagi ampliacions i/o reformes que afectin al conjunt de la prestació del servei (i provoquin canvis sensibles en les condicions contractuals), l'adjudicatari haurà d'assumir el servei en les noves àrees i en les mateixes condicions que la resta del contracte.

3. ZONES DE NETEJA

Pel que fa a la neteja, es distingiran quatre tipus de zones, d'acord amb els riscos que poden suposar amb relació als pacients i determinats nivells de contaminació ambiental

- Zones d'alt risc
- Zones de risc mitjà
- Zones de baix risc
- Zona de pacients amb precaucions d'aïllament

Cada zona ha de complir els protocols de neteja de com i quan s'ha de prestar el servei.

L'empresa adjudicatària podrà aportar sistemes d'organització i elements tecnològics per a una millora contínua dels processos de neteja del contracte sempre i quan siguin aprovats per la Comissió de neteja del CMQ.

Es considera que totes les millores proposades s'aplicaran a tots els centres seguin criteris de proporcionalitat.

La qualitat de neteja que s'exigirà en cada zona serà la que es defineix en el capítol 5 referent a qualitat de la neteja.

3.1.ZONES D'ALT RISC

Es consideren zones d'alt risc:

- Àrees quirúrgiques
- Unitat de reanimació
- Zona neta d'esterilització
- Habitacions d'aïllaments fixes o temporals
- Les unitats de preparació de nutrició parenteral i/o citostàtics.

3.2. ZONES DE RISC MITJÀ

Es consideren zones de risc mitjà:

- Totes les àrees d'hospitalització
- Sales d'exploració, diagnòstics o tractaments
- Diagnòstic per la imatge

- Proves especials
- Farmàcia, excepte la zona de preparació de nutrició parenteral i/o citostàtics
- Urgències

3.3.ZONES DE BAIX RISC

Es consideren zones de baix risc:

- Vestíbuls i passadissos
- Sales d'espera i espais públics d'admissions
- Lavabos públics i del personal dels centres
- Magatzems intermedis de residus i roba bruta
- Ascensors i escales
- Despatxos (excepte els destinats a visita de pacients) i administració en general
- Oficines i sales de reunions
- Arxius
- Rober, bugaderia i vestidors del personal
- Morgue

3.4. ZONA DE PACIENTS AMB PRECAUCIONS D'AÏLLAMENT

En el cas dels espais habilitats per aïllament fixe o temporal es seguiran les instruccions específiques de neteja que es detallen als protocols de cada centre segons la tipologia d'aïllament. En cas de dubte, serà imprescindible seguir les recomanacions de la Comissió d'infeccions nosocomials dels centres.

3.5. AMIDAMENT DE ZONES

Amidaments del Centre MQ Reus:

El Centre MQ Reus, disposa de l'edifici situat al carrer Gaudí, número 26, 43203 de Reus i de l'edifici situat al carrer Vapor Nou, número 8, 43201 de Reus.

En el moment d'iniciar l'elaboració del Plec de condicions tècniques per a licitar la contractació d'aquest servei de neteja, la superfície útil total a netejar del CMQ (carrer Gaudí, 26) és de 3.421,03 m². Les superfícies exteriors varies, que comprenen terrats, escales d'emergències, patis, etc., tenen una superfície de 615,93 m².

La superfície útil total a netejar del CMQ (carrer Vapor Nou, 8) és de 2.862,07m². Les superfícies exteriors varies, que comprenen terrats, escales, d'emergències, etc., tenen una superfície de 320,41 m².

Com s'ha indicat anteriorment, la situació i l'amidament reflectits, es refereix al moment de l'elaboració del Plec de condicions tècniques d'aquesta contractació, sense perjudici de la possible obertura de noves àrees d'activitat. Qualsevol omissió o alteració d'aquesta no es podrà fer servir com a referència per reclamació de quantitats, les quals es regularan al llarg de la contractació.

S'estableix la possibilitat de fer una visita a les instal·lacions objecte dels treballs a contractar, amb la finalitat que el licitador tingui coneixement dels espais concrets on treballarà, la seva realitat i circumstàncies. El calendari de visites es publicarà amb antelació suficient.

Així mateix, qualsevol informació complementària que pugui ser necessària, a judici dels licitadors, i que els centres considerin rellevant, en relació amb la naturalesa, la importància, les característiques, etc. de les diferents àrees objecte de la prestació, serà facilitada pels centres a la major brevetat possible.

4. SERVEI DE NETEJA

4.1. ELS PROTOCOL DE NETEJA

El protocol de neteja de l'empresa adjudicatària haurà de ser aprovat i validat per la Comissió de neteja de CMQ i en cap cas indicarà una quantitat inferior respecte als elements sobre els quals s'ha de realitzar la neteja, la naturalesa dels tractaments i la seva freqüència mínima, ni una qualitat del servei inferior a la que s'indica al capítol 5 d'aquest document.

Es defineixen unes normes generals, que s'han de complir en la neteja dels espais de cadascun dels centres.

4.1.1. MÈTODE GENERAL

Independentment del que es descriu al protocol per al desenvolupament de la prestació, es respectaran les següents normes de caràcter general:

1. Es tornarà a netejar sempre que es constati brutícia, bé pel personal de neteja que estaria assignat de manera fixa en una zona concreta, bé pel

personal "itinerant" sol·licitat a l'efecte pels interlocutors autoritzats dels centres.

2. En cap cas, llevat de les zones exteriors es podran utilitzar escombres plomalls i altres estris o equips susceptibles d'aixecar pols. Tampoc es podrà recórrer a fumigació i a ambientadors polvoritzats o en esprai.
3. L'empresa s'assegurarà que el seu personal coneix i respecta les condicions tècniques d'utilització de tots els productes, especialment les relacionades amb les dilucions, temperatures i les normes de protecció personal. Així mateix, assumirà les conseqüències que es derivin d'un mal ús dels productes.
4. Amb la finalitat de no arrossegar brutícia cap a superfícies més netes, les tasques de neteja hauran de fer-se sempre, i molt especialment en àrees quirúrgiques, de la manera següent:
 - De dalt a baix.
 - De dins del recinte cap a fora.
 - De net cap a brut.
 - Es proposa que els elements de neteja segueixin un codi diferenciats pel que s'ha de netejar: vermell per als vàters; groc per als lavabos i les rajoles; blau per als mobles i superfícies horitzontals.
 - El material utilitzat per les zones d'alt risc no es podrà utilitzar per altres àrees, igual que a l'inrevés.
5. Al marge del protocol de neteja definit, seran també objecte de la prestació, les tasques següents:
 - La neteja a fons sistemàtica d'àrees i després de feines importants de pintura, d'obres o de manteniment general. Aquesta neteja de fons inclourà el cristal·litzat de terres corresponents, sempre i quan el centre ho consideri necessari.
 - Qualsevol tasca de neteja necessària com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència, etc. o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.
 - La col·locació de rotllet de paper en la totalitat dels lavabos dels centres, la reposició, així mateix, del sabó als distribuïdors de sabó líquid i, en el seu cas, del paper eixugamans, de tal manera que n'estigui assegurada en tot moment la seva disponibilitat.
 - El desmuntatge de cortines brutes, neteja i substitució per cortina neta.

- Neteja coixins de llits i fundes de coixins.
- Higienització i neteja de material necessari per a la mobilització/transport de pacients, per exemple cintes de les grues, contenció llits, ...
- Qualsevol tasca de neteja derivada de l'aparició de brots endèmics i/o epidèmics arreu dels centres.
- Qualsevol tasca de neteja derivada de la presència de plagues d'animals a qualsevol de les zones dels centres.
- La retirada de papers col·locats a les parets interiors i exteriors, fora dels espais destinats a l'efecte, quan el centre ho especifiqui.
- Neteja de TV i comandament.
- Neteja externa de màquines de *vending*.
- Es netejarà sempre que es constati brutícia, bé pel personal de neteja assignat de manera fixa en una zona concreta, bé pel personal itinerant sol·licitat a aquest efecte pels interlocutors autoritzats dels centres.
- Tots els WC públics i els vestidors dels professionals tindran un registre a l'entrada en lloc ben visible, on quedaran escrites les neteges realitzades (dia, hora i operari).
- De forma coordinada amb els centres es decidiran altres llocs i zones on calgui incorporar el registre de neteges realitzades de la mateixa forma que es realitza als WC.
- En coordinació amb la Unitat de Manteniment del CMQ, la neteja de:
 - males herbes, fulles, etc. en els embornals de les terrasses i els desaigües pluvials de l'exterior
 - reixes, gelosies, etc.
 - reixes de ventilació
 - sales de màquines

Les reixes de ventilació de les àrees d'alt risc, es netejaran, amb coordinació amb la Unitat de Manteniment, de forma quinzenal, es realitzarà full de seguiment per zones i àrees i s'informarà mensualment a la Comissió de neteja o la persona en qui delegui, de la seva situació. En cas de no estar en perfecte estat, s'informarà al servei de manteniment perquè facin les actuacions necessàries.

- L'empresa adjudicatària disposarà pels dies de pluja, de catifes o sistemes equivalents que seran col·locats en tots els accessos dels centres, facilitant l'assecat del calçat evitant el risc d'accidents. En cap cas serà permès l'ús de serradures per a tal fi. També hauran de senyalitzar adequadament el perill de terra

mullat i col·locar els paraigüers. No es farà cap acció sense coneixement previ de la Direcció.

- Amb la finalitat de prevenir accidents, el personal de neteja haurà de senyalitzar el perill a les zones que quedin mullades, un cop realitzada la neteja.
- El personal de neteja haurà de comunicar avaries i temes de manteniment de les àrees de vestidors i lavabos públics a la Unitat de Manteniment, seguint un protocol concret proposat pels centres.
- Els esclops verds i bruts de quiròfan es dipositaran a la cistella destinada a aquesta funció i es traslladarà a la ubicació indicada pel servei d'esterilització o bugaderia.

Al CMQ situat tant al Centre MQ a carrer a Gaudí i a Vapor Nou es realitzarà la neteja d'esclops a la rentadora destinada a aquesta funció.

Un cop nets s'han de distribuir per les dues zones quirúrgiques. Aquesta tasca es realitzarà un mínim de dues vegades al dia dins de la zona quirúrgica destinada a aquesta tasca.

6. S'intentarà que tan les neteges habituals i les de fons, així com el polit de terra, siguin efectuades a les franges horàries de menor freqüència d'us per part del personal i dels usuaris del CMQ.
7. Amb l'objectiu de contribuir al descans i a la recuperació dels pacients, les tasques de neteja es realitzaran principalment en horari diürn i únicament es realitzaran en horari nocturn les tasques bàsiques e imprescindibles.
8. La tècnica de neteja que s'utilitzarà serà la del sistema integral o pre-humectat. Es tracta d'un mètode que inclou des de la preparació de tirassos i baietes pre-impregnades, amb el producte adequat per cada zona (segons protocols de neteja de cada àrea), fins a la seva reutilització, prèvia higienització amb rentadora industrial i amb programes específics per aquest tractament. Segons la brutícia de la zona, s'han d'utilitzar un o dos tirassos per a cada habitació o per cada 25m² de passadís.

En cas que el sistema integral o pre-humectat, en alguna àrea, no donés els resultats de qualitat exigibles, es podrà canviar pel sistema tradicional de la doble galleda.

La doble galleda, és el mètode tradicional utilitzat per a la neteja i higienització dels centres sanitaris. El sistema consisteix en posar aigua en una de les galledes i en l'altra aigua amb el producte adequat per cada zona (segons protocols de neteja de cada àrea). El mètode que s'ha de seguir consisteix a fregar amb la baieta de pal impregnada amb el producte que hi ha en una de les galledes i esbandir-la cada vegada en la galleda que només conté aigua. L'aigua i el producte de les galledes s'ha de canviar per a cada habitació, box o quiròfan. En espais sense malalts, depenen de la brutícia, els canvis s'han de fer cada 25m².

9. En qualsevol moment durant l'execució del contracte, els adjudicadors podran establir altres limitacions, reduccions o ampliacions del servei de neteja en horari nocturn, havent l'empresa adjudicatària, reorganitzar el servei segons necessitats.
10. Neteja de zones administratives/lectives: El servei de neteja de les zones administratives/lectives es realitzarà diàriament en horari diürn, procurant no molestar el personal que treballi en aquestes àrees del CMQ.
11. Retirada de residus: Per tal d'assegurar el descans dels pacients, la retirada de residus dels diferents grups de risc es realitzarà en horari diürn. A excepció de les necessitats concretes a zones molt específiques; per exemple a les zones quirúrgiques, o altres zones que puguin haver als centres.
12. S'utilitzaran els equips de protecció individual (EPI) que consideri la normativa vigent, tenint en compte l'espai a netejar i les mesures que indiquin la seva Unitat de Vigilància de la Salut del centre i la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals. L'administració i cost de qualsevol EPI correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
13. Totes les neteges que puguin sorgir en el futur relacionades amb el contracte.
14. Es realitzarà la recollida i distribució dels uniformes i roba plana que realitza la bugaderia externa contractada per aquest servei. Serà tasca a realitzar la neteja de tot l'utilatge per a la prestació del servei de neteja, així com el cortinatge, coixins de llits, fundes de coixins i qualsevol material necessari per la mobilització i transport de pacients.

4.1.2. FREQUÈNCIES

Les freqüències de les neteges a realitzar en cada centre i zona, dependrà del tipus de risc i quedaran establertes al protocol de neteja corresponent.

En els casos de pandèmia o de proliferació de patologies crítiques d'alt risc, les freqüències s'adaptaran al que estableixin els protocols específics en cada cas.

4.1.3. PRODUCTES

Els productes detergents i desinfectants utilitzats estaran condicionats als següents criteris:

- a) Política general de desinfectants vigent als centres, definida per la Comissió d'infeccions dels centres, que valora l'eficàcia per eliminar els microorganismes que són més freqüents al nostre àmbit. També han de ser aprovats pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals com a protecció cap a tots els treballadors dels centres.
- b) Política general de riscos químics per als treballadors vigent als centres, definida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals
- c) Sistema de neteja aplicat.
- d) Estimació del risc infeccions de cada àrea a tractar.

El tipus de producte utilitzat, així com la seva concentració i condicions d'aplicacions hauran de ser avalades prèviament per la Comissió de neteja del CMQ a instàncies de la persona representant de la mateixa. L'empresa de neteja ha de tenir sempre disponibles les fitxes tècniques i de seguretat dels productes utilitzats.

Es seguiran les prescripcions de l'article 41 Obligacions dels fabricants importadors i subministradors de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals BOE número 269, de 10 de novembre.

Especificacions del sabó: hipoal·lergènic, sense perfum amb pH neutre, color transparent, 98% dels ingredients biodegradables, amb embalatge optimitzat per reduir el volum de residus, adaptable als dispensadors instal·lats actualment a cada centre i que compleixi normativa EN ISO 11930 i certificat Ecolabel.

Especificacions paper assecar les mans: bobina de paper reciclat per mans 1 capa (300 metres +/- 50 metres i 20 cm d' ample +/- 2 cm), amb sistema de dispensació central.

Especificacions paper higiènic: industrial 2 capes (180 metres +/- 30 metres), gramatge mínim de 17gr per full, blanc.

4.1.4. PROTOCOLS DE NETEJA

Com ja s'ha indicat anteriorment, el protocol de neteja l'haurà d'aportar l'empresa adjudicatària, i aquest haurà de ser validat i aprovat per la Comissió de neteja de CMQ.

En el cas de situacions de gestió d'entorns sanitaris davant la possible presència de malalties infeccioses, l'empresa licitadora haurà de disposar i facilitar els protocols de neteja, desinfecció i higienització necessaris en cada cas. Aquests protocols hauran d'estar elaborats d'acord amb les directrius internacionals i contemplar les recomanacions vigents de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i altres organismes de salut pública competents, i els haurà d'aprovar la Comissió de neteja de CMQ.

4.1.5. ESPECIFICACIONS NETEJA EXTERIORS

Formarà part de la prestació de neteja:

- La neteja de les entrades i sortides dels centres, els aparcaments propis, les zones enjardinades, dins del recinte dels centres.
- La neteja de grafitis dels edificis que formen part del recinte dels centres, si fos necessari.
- Retirada de papers i anuncis pegats a les parets, amb el consentiment de la Direcció de Recursos o Direcció de centres.
- Altres:
 - Buidat diari de les papereres.
 - Retirada diària de residus de les zones enjardinades: papers, envasos, plàstic, restes de menjar, etc. No s'hi inclouen, els

residus provinents de les feines de jardineria la retirada dels quals ha de fer l'empresa corresponent.

- Escombrada de carrers i voreres del recinte, manualment, mecànicament o mix segons les possibilitats de cada via, i amb les freqüències indicades a continuació:
 - Una vegada al dia voreres de trànsit alt del recinte dels centres (entrades del públic).
 - A dies alterns voreres auxiliars.
 - Els vials de circulació de vehicles (emergència, logística i urgències) i àrees d'aparcament (transport sanitari) un cop cada 15 dies amb mitjans mecànics.
- Manteniment diari dels vials per recollir els residus més visibles com ara papers aïllats (de mida més gran que la d'un paquet de cigarretes), pots, ampelles, grups de residus més petits, etc.
- Escombrades i/o neteges a fons, manualment o mecànica, tal com calgui, de zones afectades per tempestes o circumstàncies climàtiques excepcionals.
- El patis interiors s'hauran de netejar un cop per torn i la neteja de vidres com a mínim 1 vegada cada quinze dies i quan la Direcció de centre ho considerin oportú.

4.2. ALTRES PRESTACIONS

Són objecte d'aquests contracte, les prestacions complementàries que es descriuen a continuació.

4.2.1. GESTIÓ INTRACENTRE DE RESIDUS

La gestió intracentre de residus suposa el transport de residus des dels punts de generació o punt intermedi, fins al magatzem final.

Els residus del grup II del centre del carrer Gaudí hauran de ser compactats abans de dipositar-los al contenidor final

Respecte d'això, s'ha de seguir tant la normativa vigent com les normatives específiques del centre per a cada grup:

- Grup I: residus assimilables a urbans. Aquest tipus de residus es dipositen als contenidors públics.
- Grup II: residus sanitaris no específics. Al carrer Gaudí es dipositen (compactats) al punt de recollida i al carrer Vapor Nou es dipositen als contenidors públics
- Grup III: residus sanitaris específics, que són dipositats en contenidors especials per personal sanitari, (agulles, material que talla o punxa en un contenidor a part).
- Grup IV: residus sanitaris específics no inclosos en el grup III (citostàtics) i altres residus perillosos (inclou els residus químics) que el personal sanitari diposita als contenidors especials.

La gestió de residus a realitzar serà la indicada al Pla de Residus Intracentre que s'adjunta en l'annex número 01.

Els professionals de l'empresa que presti servei, hauran de portar el control de forma expressa de la quantitat de bosses que es llencen diàriament dels següents grups: bossa groga G-II (grup II), bossa negra (grup I), paper (bossa blava) i bossa groga (envasos).

4.2.2. GESTIÓ DE ROBA HOSPITALÀRIA

La gestió de roba hospitalària suposa la recollida de la roba bruta en els magatzem intermedis de les plantes i serveis.

La roba bruta es recollirà en bosses de plàstic que es dipositaran en els carros destinats per la recollida de la roba, de cada centre.

És funció del servei de neteja, dipositar la roba bruta recollida en bosses blanques al magatzem brut de cada unitat, i posar dins els carros o gàbies corresponents, col·locant-los en el punt de recollida.

Una vegada recollida la roba bruta, transportada a la bugaderia de CMQ, es fa una classificació i preparació, control i mesura del pes de la roba en el magatzem de roba bruta, utilitzant la documentació entregada per la Direcció del CMQ, fins el moment en que serà recollida per l'empresa externa encarregada del servei de bugaderia.

La roba bruta és recollida per l'empresa exterior en l'espai de bugaderia, transportada en carros o gàbies de roba des del magatzem de roba bruta de la bugaderia fins al moll de càrrega.

Actualment, el lliurament de roba neta i recollida de roba bruta, per part de la bugaderia externa es realitza en una franja horària de 07:00 a 09:00 hores del matí, els dilluns, dimecres i divendres. Per tant, serà necessari que el servei de neteja tingui preparada la roba bruta dins el marge temporal adequat en coordinació amb l'empresa de bugaderia externa.

La bugaderia externa lliura la roba neta els dies establerts. A més, en cas de concórrer 2 festius consecutius, incloent diumenges, l'empresa adjudicada amb el CMQ, estableixen les mesures pertinents per tal de fer un lliurament en un d'ells.

En cas d'urgència l'empresa de la bugaderia externa pot realitzar lliuraments en terminis més curts.

El personal de neteja, serà l'encarregat de pesar la roba neta entregada per l'empresa externa de bugaderia i farà el control en la documentació que entregarà la direcció del CMQ.

El lliurament de roba neta als diferents serveis i unitats del CMQ es realitza tots els dies, de dilluns a diumenge, en un horari establert.

Pel que fa al circuit de net, l'empresa adjudicatària tindrà que aportar els recursos necessàries per tal de realitzar l'entrega de la uniformitat neta del personal, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els recursos necessaris per cobrir les següents tasques:

Uniformitat:

- Recollida de la uniformitat bruta
- Entrega de uniformitat neta
- Reposició de la uniformitat neta segons l'estoc previst
- Classificació per talles dels uniformes nets rebuts de bugaderia
- Control i gestió de roba d'uniformitat
- Rentat dels esclops de les àrees quirúrgiques

Roba plana:

- Recollida de la roba plana bruta
- Entrega de la roba plana neta

- Reposició de roba plana neta segons l'estoc previst
- Classificació de la roba plana neta rebuda de bugaderia per tipologia
- Control i gestió de roba plana

A més a més de les tasques diàries anteriors, l'empresa adjudicatària haurà de netejar periòdicament:

- Els carros de transport intern i els armaris de roba hospitalària
- Les cortines
- Els esclops de la resta d'àrees assistencials

4.2.3. SUBMINISTRAMENT DE BOSSES

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el subministrament de bosses de plàstic, utilitzats en tots els processos.

El tipus de bossa ha de ser de les que acrediten la Direcció General de Salut Pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya o altres organismes competents i que la Comissió de neteja accepti.

- Bossa negra 80 x 105 galga mínim 150. (orgànica. Residus grup I)
- Bossa negra 54 x 60 galga mínim 110 (orgànica. Residus grup I)
- Bossa blanca 80 x 65 galga mínim 150 (roba)
- Bossa blanca 52 x 60 galga mínim 110 (roba)
- Bossa Groga GII 80 x 105 galga mínim 220 (residus Grup II)
- Bossa groga GII 54 x 60 galga mínim 220 (residus Grup II)
- Bossa blava 80 x 105 galga mínim 150 (paper-cartró)
- Bossa blava 54 x 60 galga mínim 110 (paper-cartró)
- Bossa vermella 60 x 60 galga mínim 150 (envasos contaminats)
- Bossa groga 80 x 105 galga mínim 150. (plàstic)
- Bossa taronja 54 x 60 galga mínim 150.

Han de tenir les mides adequades als contenidors i han de ser preferentment de color negre pel residu G.I o groc pel residu G.II i d'acord amb la normativa vigent i bosses grans de color blau per eliminar el paper confidencial.

4.2.4. SUBMINISTRAMENT I COL·LOCACIÓ D'ELEMENTS D'HIGIENE

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el subministrament d'elements d'higiene i posterior col·locació en els lavabos i en les zones que hi correspongui dels centres els següents elements:

- sabó
- paper per assecar les mans
- paper higiènic
- etc.

Els centres, actualment ja disposen dels corresponents dispensadors de sabó, paper WC i paper de mans. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la substitució dels dispensadors en cas d'ésser malmès o deteriorat. Els dispensadors, com a mínim, seran de les mateixes característiques i qualitats que els que s'utilitzen actualment. El model proposat serà aprovat per la Comissió de Neteja de CMQ o la persona en qui delegui.

Actualment el centre compta amb:

Tipologia	Vapor nou	C. Gaudí	Total
Dosificador sabó	70	40	110
Porta-rotlles paper WC	30	54	84
Porta-rotlles paper eixugamans	70	32	102
Escobetes WC	30	54	84

Serà responsabilitat de l'adjudicatari del servei de neteja el fet de disposar dels medis necessaris per dur a terme aquesta prestació.

Així mateix, serà responsabilitat de l'adjudicatari que els lavabos i les zones esmentades disposin constantment dels materials indicats.

4.2.5. HABITACIONS PERSONAL DE GUÀRDIA

L'empresa adjudicatària serà la encarregada de la neteja diària de les habitacions del personal de guàrdia, seguint les funcions generals ja descrites de caire general i segons protocols.

També haurà de realitzar el canvi de tota la roba de llit (diàriament) i fer-ne els llits.

Aquestes tasques seran de dilluns a diumenge. Es programaran neteges a fons segons necessitats i, com a mínim, trimestralment.

4.3. HORARIS DE LA PRESTACIÓ. COBERTURA DEL SERVEI

Els horaris que l'adjudicatari preveu per desenvolupar les tasques que ha de realitzar en les zones dels centres s'han d'ajustar a les hores d'activitat de les zones esmentades, per tal de no entorpir el seu funcionament. Cal remarcar que la neteja de les habitacions dels malalts que marxen d'alta és un punt clau i, per tant, sempre serà prioritari.

Servei d'urgències	24 hores 365 dies any
Hospitalització	24 hores 365 dies any
Àrea quirúrgica	De dilluns a dissabte de 07:30 a 22:30 hores
Diagnòstic per la imatge	De dilluns a divendres de 08:00 a 22:00 hores
Proves especials	De dilluns a divendres de 08:00 a 22:00 hores
Consultes externes	De dilluns a divendres de 08:00 a 22:00 hores

Aquests horaris s'han d'acordar amb els centres en el marc de la planificació operativa del servei.

L'organització horària de la neteja s'haurà d'aportar com documentació complementària per part del licitador i ha de complir amb els criteris específics del protocol de neteja de cada centre i poden ser objecte de canvis en el moment de la posada en marxa. De totes formes en determinats espais s'aplicarà:

Hospitalització: la neteja es farà preferiblement en horari de matí, excepte quan hi hagi una alta que es realitzarà seguint els criteris establerts als protocols de neteja.

Àrees ambulatories: sempre que sigui possible en horari diürn en finalitzar l'activitat pròpia de l'àrea.

Àrees administratives i despatxos: sempre que sigui possible en horari diürn en finalitzar l'activitat pròpia de l'àrea.

Magatzem, arxiu, naus buides, àrees assistencial tancades, àrees d'instal·lacions, vestuaris, vials, molls de descàrrega, central de residus, etc.: sempre en horari diürn.

En aquest sentit cal remarcar 2 aspectes clau:

- Els períodes de descans del personal dins de la jornada de treball (esmorzar, berenar i sopar) estaran distribuïts de manera que mai s'interrompi el servei de neteja als centres.
- Els canvis de torn no seran motiu per deixar sense cobertura cap servei assistencial i, per tant, cap operari de neteja podrà sortir del seu lloc de treball sense que hagi arribat el seu relleu de torn. En els casos que no hi hagi relleu directe de torn, l'empresa garantirà que en cap moment l'àrea assistencial queda desatesa del servei de neteja.

Les freqüències dels programes de neteja expressats anteriorment no distingeixen entre dies laborables, dissabtes, diumenges i festius. En aquest mateix sentit, els dissabtes, diumenges i festius no serà necessari realitzar la neteja en aquelles zones on no existeixi activitat, sempre que s'hagi realitzat el dia anterior o no hi hagi una indicació expressa que cal netejar.

Aquelles zones en les quals no es realitzi cap activitat durant un període superior a 15 dies, es realitzarà quinzenalment una neteja. Independentment, es realitzarà una neteja a fons prèviament al reinici de l'activitat.

És requisit la presència, tots els dies de l'any, en torns diürns i de guàrdia localitzada al torn nocturn, d'una persona responsable de l'empresa amb capacitat resolutiva, organitzativa i interlocutora tant en situacions de normal funcionament, com en front d'eventualitats en tots els centres.

4.4. REQUERIMENTS RELATIUS A LA FORMA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA

Aquest Plec exposa en els apartats anteriors els requeriments pel que fa al servei de neteja i a les altres prestacions complementàries.

No obstant això, l'empresa adjudicatària del servei de neteja ha de vetllar per les formes, amb especial interès pel tracte que es doni als usuaris dels centres i per la seva imatge.

Per això, s'estableixen les normes següents:

- Tot el personal del servei de neteja ha d'anar equipat amb uniformes acordats i homologats pels centres. Amb una netedat perfecta i proveïts d'una placa d'identificació personal homologada. Aquest uniforme, que inclou guants i calçat, ha d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària (la dotació es farà efectiva segons el que s'estableixi als acords laborals, i com a mínim, un cop a l'any).

En la presentació de l'oferta, caldrà presentar documentació gràfica dels uniformes dels professionals i no es podrà canviar ni el model ni la qualitat sense aprovació prèvia de la Comissió de Neteja de CMQ.

- La maquinària, els carros, contenidors, els equips i l'utillatge destinats a tasques de neteja aniran a càrrec de l'adjudicatari i han d'estar amb un ordre perfecte i amb un bon estat de manteniment i neteja. En finalitzar la tasca, l'equipament s'ha de deixar sistemàticament en les zones acordades amb els centres, prèvia neteja i desinfecció segons descriu el protocol.

Els carros i contenidors disposaran de rodes silencioses i sistemes anti-cops.

- El personal operatiu i especialment el personal de comandament de l'empresa han de tractar respectuosament els pacients, els familiars i el personal dels centres. En cas que alguna persona sigui objecte de queixes reiterades respecte a aquest tema, els centres podran sol·licitar-ne la substitució, la qual anirà a càrrec de l'empresa.
- L'empresa ha de respondre, en tots els casos, les reclamacions que el personal i els usuaris puguin formular, mitjançant un canal específic per a aquesta finalitat i d'acord amb les normes acordades amb el centre durant l'etapa d'implementació de la nova contracta.
- S'enviarà comunicat d'incidències diàries de cada edifici a la persona responsable de la gestió d'aquest servei per part del CMQ. En cas de recollir estris personals de pacients o usuaris, s'informarà al comunicat d'incidències indicant l'objecte, la quantitat i a qui es realitza l'entrega.
- Cal que les zones, els vestidors i els magatzems que es posin a disposició de l'empresa adjudicatària estiguin amb ordre perfecte i bon estat de neteja. També s'inclourà el manteniment dels espais i de les instal·lacions que s'ocupen. Per qualsevol modificació d'aquest espais, caldrà l'autorització prèvia de la Direcció del centre.

- L'empresa adjudicatària ha de garantir que tot el personal al seu càrrec, ha de mantenir la deguda reserva i confidencialitat de la informació i documentació relativa als centres i als usuaris obtinguda, o a la qual tingui accés, en l'exercici de les seves funcions, sempre donant compliment a la legislació vigent.

L'empresa adjudicatària per tal de donar compliment a la legislació vigent, aportarà abans de la formalització del contracte i quan es contracti un nou professional, còpia del compromís escrit del professional en quant al coneixement de la seva obligació a la confidencialitat.

5. QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA

5.1. CRITERIS GENERALS

La qualitat de la prestació dels serveis objecte d'aquest Plec s'establirà seguint diferents metodologies en les que hi intervindrà la part contractant.

La monitorització de l'efectivitat de la neteja i higienització a realitzar són:

1. Observacions directes: inspeccions visuals de l'estat de neteja en les rondes diàries.
2. Compliment de les freqüències marcades al protocol pactat.
3. Qualitat microbiològica de les superfícies després de la neteja: cultius de superfícies, en situacions especials com canvi de productes de neteja o situació d'estudi de brots.
4. Qualitat amb indicadors ATP: pla de mostreig de detecció de nivell de matèria orgànica en punts crítics mitjançant metodologia de bioluminescència d'ATP.
5. Qualitat amb indicadors ultra-violeta: marcadors fluorescents, s'impregnen les superfícies i posteriorment es comprova per llum ultra violeta que la senyal ha sigut eliminada mitjançant la neteja. Es realitzen controls aleatoris marcant punts crítics.
6. Màquina ultra-violeta: unitat portàtil destinada a la desinfecció de bacteris i virus sobre superfícies amb possible contaminació biològica.

7. Gestió d'incidències. Control de les possibles incidències, que identifiqui el nivell de resolució aconseguit i el temps mitja de resolució.
8. Enquestes per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja. S'aplicarà un sistema d'avaluació d'enquestes ben estructurades, per tal que puguin avaluar quin és el nivell de percepció sobre la qualitat del servei de neteja rebut i el nivell de satisfacció dels usuaris interns i externs.
9. També es mesuraran valors complementaris que es relacionen amb l'ordre operatiu i la imatge general de l'empresa.

5.1.1. METODOLOGIA I CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES INSPECCIONS VISUALS DE L'ESTAT DE NETEJA

En els protocols de neteja, que cobreixen les diferents zones, s'establiran uns formularis d'avaluació de la neteja de les mateixes.

Aquests formularis d'avaluació seran complimentats mensualment pel representant de l'empresa concessionària acompanyat per responsables d'higiene hospitalària o qui es determini per part de CMQ. Els resultats es posaran en coneixement de la persona representant de la Comissió de neteja i la Direcció del centre.

Criteris de valoració:

1. Es valorarà, si visualment està net o brut. Per brut s'entén presència visible de pols o taques (sang o líquids orgànics, greix, papers, residus...) en diferents graus d'intensitat. La valoració del full d'avaluació serà net = sí, brut = no.
2. El suport que s'utilitzarà per valorar les diferents superfícies observades (verticals i horitzontals), la presència o absència de taques, papers, residus etc. serà el visual, i en el cas de la pols, serà visual per sota d'1,5 metres d'alçada i passant el dit, per alçades superiors.

També s'ha de tenir en compte totes aquelles superfícies que puguin tenir una certa dificultat d'accés, per exemple, la llum del llit, sota el llit, etc., o bé els espais amb dificultats perquè estiguin plens d'objectes, com serien les tauletes de nit o prestatges, lleixes de magatzem i de WC, passadissos, zones d'emmagatzematge, etc. En la valoració de les àrees de baix risc s'haurà de tenir en compte els diversos conceptes que poden afectar l'observació com el temps transcorregut des de la realització de la neteja, els aspectes climatològics, la utilització de l'àrea avaluada, etc.

3. L'emplenat del full d'avaluació en les diferents àrees de les zones d'alt risc i de risc mitjà es farà tan bon punt s'hagi finalitzat la neteja, tan si es tracta d'una neteja ordinària (amb el malalt ingressat), com d'una neteja a fons (alta); i es podran fer a qualsevol torn matí, tarda o nit. En el primer dels casos, (amb el malalt ingressat), l'avaluació es farà entre 30 i 60 minuts després d'haver-se realitzat la neteja, i, en el segon cas, abans de tornar a utilitzar l'habitació.

Als serveis centrals, consultes externes, laboratoris i esterilització, l'avaluació es farà al matí, abans de començar l'activitat. Els quiròfans s'avaluaran després de la neteja inicial del dia abans de començar l'activitat. En les àrees de baix risc s'intentarà que l'avaluació s'efectuï després de la realització de la neteja, però atesa la peculiaritat de la zona si això no fos possible es tindran en compte els ítems indicats en el punt anterior.

4. Llevat d'alguna excepció a causa de les característiques de les àrees que s'han d'avaluar, cada full d'avaluació de les àrees d'alt risc i de risc mitjà constarà dels criteris dividits en 2 grups segons la seva incidència epidemiològica:

- Alt risc epidemiològic ARE
- Baix risc epidemiològic BRE

Els fulls d'avaluació de les àrees de la zona de baix risc constaran de 20 criteris, no considerant en aquesta zona cap criteri ARE.

Cada criteri s'avaluarà segons el seu compliment: (sí o no).

5. La valoració numèrica de cada full s'estableix en base 100. En els fulls d'avaluació en els quals consten 20 criteris ARE i 20 criteris BRE, els controls de criteris negatius ARE tindran un valor de -4, i els criteris negatius BRE de -1.

6. El resultat de l'avaluació haurà d'ésser igual o superior als estàndards establerts per a les distintes zones, subzones i àrees; en el cas que en alguna subzona el resultat sigui inferior als estàndards, l'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar de manera immediata una nova neteja i al seu càrrec, de l'espai que hagi obtingut els resultats no satisfactoris.

La valoració de la qualitat de la neteja es farà d'acord amb la divisió dels centres en les zones d'alt risc, risc mitjà i baix risc. Per tant, s'estableixen els següents estàndards mínims, valorant els criteris de control segons la seva incidència epidemiològica:

- 90% de compliment per a les zones i àrees d'alt risc.
- 80% de compliment per a les zones i àrees de risc mitjà.
- 65% de compliment per a les zones i àrees de baix risc.

7. En el cas que en part d'alguna àrees o zona, el resultat de diverses avaluacions fos inferior a l'estàndard establert, segons el detall següent, l'empresa adjudicatària estarà obligada, totalment al seu càrrec, a incrementar les freqüències de neteja la unitat (ex. si es neteja 2 cops al torn haurà de netejar-se 3) i el personal assignat a la neteja de l'àrea, durant un període de 15 dies i fins que el resultat de les avaluacions siguin l'adequat.

- Alt risc: 2 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Risc mitjà: 3 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 4 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.
- Baix risc: 4 avaluacions consecutives inferiors a l'estàndard o 8 avaluacions inferiors a l'estàndard en un període de tres mesos.

8. Mensualment s'elaborarà un informe resumen de totes les avaluacions efectuades per àrees i s'elaborarà, per a la seva anàlisi i seguiment, un informe mensual amb la mitjana dels resultats per zones de risc. Aquesta informació s'anirà acumulant per a realitzar seguiments del període i comparatives. Es relacionaran els valors promig de cada zona.

9. Si un servei assistencial d'una zona té valors inferiors a l'estàndard de qualitat, encara que el conjunt de la zona compleixi l'estàndard, s'aplicaran les exigències de millora definides a l'apartat 7.

10. En el cas que la mitjana mensual de la zona fos inferior a l'estàndard establert o que els resultats negatius d'alguna àrea fossin superiors a l'establert en el punt 6, la Comissió de neteja, a instàncies de la persona representant, i la Direcció del centre decidiran si són d'aplicació les sancions que s'estipula a la legislació vigent i en el present plec.

5.1.2. METODOLOGIA I CRITERIS PER MOSTREIGS EN SUPERFÍCIES AMBIENTALS.

Per valorar l'efectivitat dels procediments de neteja, i com a mesura complementària a les inspeccions visuals i a les altres activitats de control de qualitat, CMQ podrà dur a terme mostreigs en superfícies (aplicació a una o més superfícies de plaques o làmines amb un medi per a cultiu microbiològic).

El resultat d'aquests estudis es valoraran segons l'experiència prèvia en àrees comparables. Com a norma general, la neteja d'una superfície es considera òptima si en una làmina d'agar de 5 cm² que s'hi hagi aplicat hi creixen menys de 5 unitats formadores de colònies i dubtosa quan n'hi creixen més de 10 o hi creixen fongs.

Atès el caràcter normalment puntual d'aquests mesuraments, els seus resultats no s'utilitzaran per a una avaluació mensual de neteja. En cas que el resultat d'alguna prova fos dolent o no tolerable, l'adjudicatari haurà d'atendre's a les conseqüències següents:

- Obligació per part de l'adjudicatari de fer de manera immediata una nova neteja, a fons, i al seu càrrec, de la dependència o de les dependències que hagin obtingut resultats insatisfactoris.
- Realització d'una nova sèrie de plaques de control, el cost de les quals serà retintut a l'adjudicatari en la seva facturació, sempre que la causa d'aquests resultats sigui responsabilitat de l'adjudicatari.
- Aplicació, de les sancions que s'estipula a la legislació vigent i en aquest contracte.

5.1.3. QUALITAT MICROBIOLÒGICA DE LA NETEJA

És objecte d'aquest plec, la consolidació de l'ús de sistemes de control de neteja de superfícies mitjançant tecnologia de luminescència i la introducció d'un sistema automatitzat de desinfecció ambiental.

El Servei de Medicina Preventiva, d'acord amb la Comissió d'infeccions, determinarà quina serà la metodologia de resultat més adient, tenint en compte els següents criteris:

- Tipus de zona (alt risc o risc intermedi)
- La situació epidemiològica específica en cada moment i unitat.

a) Consideracions generals

Es pretén objectivar que les instal·lacions ofereixen una qualitat microbiològica adequada per a garantir la seguretat dels pacients. A tal efecte, es realitzarà un monitoratge microbiològic de superfícies mitjançant tècnica de detecció luminomètrica d'ATP. El monitoratge es realitzarà d'acord amb els següents criteris comuns:

a.1 La realització del monitoratge correspon als responsables d'higiene hospitalària, Unitat de Qualitat dels centres o qui es determini, acompanyats si cal, per l'adjudicatari amb el seu responsable de qualitat.

a.2 El monitoratge es realitzarà amb una freqüència mínima mensual. En el cas que sigui necessari augmentar les freqüències dins del mes es posarà en coneixement de l'empresa adjudicatària.

a.3 En àrees amb pacients hospitalitzats, el monitoratge es farà independentment del sistema emprat, tan bon punt s'hagi finalitzat la neteja, i es podran fer a qualsevol torn matí, tarda o nit. En àrees amb activitat programada, el monitoratge es farà abans de l'inici de l'activitat, com a base de criteris generals.

a.4 Les superfícies a monitorar seran seleccionades per part del personal tècnic que determinin els responsables de cada centre en base a criteris de risc infecció, situacions epidemiològiques o d'altres criteris considerats oportuns.

a.5 Els resultats obtinguts es classificaran com a "adequat" o no "adequat" en base als valors obtinguts amb la tècnica luminomètrica (mesurats en Unitats Relatives de Llum, URLs) i d'acord amb els punts de tall establerts per a cada àrea, segons taula 1.

b) Metodologia i criteris

El monitoratge amb tècnica luminomètrica es realitzarà en les àrees definides a la taula següent, aplicant la freqüència i el moment especificats. Així mateix, la mesura dels resultats es farà d'acord amb els valors que s'hi detallen. D'acord amb aquesta planificació, s'inclourà mensualment els resultats de les àrees i/o zones.

Àrea	Freqüència	Excel·lent	Precaució	Alerta
Servei urgències	Mensual	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Hospitalització	Mensual	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Àrea quirúrgica	Mensual	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Servei esterilització	Mensual	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Laboratori	Mensual	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Diagnòstic per la imatge	Trimestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Proves especials	Trimestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Consultes externes	Trimestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL
Resta de serveis assistencials i para-assistencials	Trimestral	0 a 300 URL	301 a 800 URL	801 a 1500 URL

Tots els valors detectats que estiguin per damunt de 301 URL seran no adequats i caldrà realitzar accions de neteja perquè el resultat sigui l'adequat.

5.1.4. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Aquesta valoració es farà periòdicament per part de la persona en qui delegui la Direcció del centre, dependent de les incidències que pugui haver hagut durant el període i incorporarà, amb caràcter mínim, la següent informació:

- Nombre incidències enregistrades,
- Nombre incidències resoltes,
- Temps de resolució
- Qualsevol altre informació necessària per l'aplicació dels aspectes relatius al nivell de resolució d'incidències.

Per cada període s'analitzaran la totalitat de les incidències de neteja comunicades pel personal de cadascun dels centres, i es determinarà el seu nivell de resolució i el temps mitjà de resolució, permetent obtenir l'indicador global.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un programa informàtic, i un accés del qual haurà de posar a disposició dels centres, per tal de fer el seguiment diari de les incidències en el servei, temps mitjà de resolució, etc.

5.1.5. ENQUESTES PER AVALUAR L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DE NETEJA

A fi de portar a terme un control de satisfacció dels usuaris dels centres, que identifiqui el nivell de satisfacció dels professionals sanitaris i altre personal dels centres i dels pacients, s'aplicarà un sistema d'avaluació d'enquestes que l'empresa adjudicatària dissenyarà per tal que puguin avaluar quin és el seu nivell de percepció sobre la qualitat del servei de neteja rebut i el seu nivell de satisfacció.

Pel que fa als pacients, l'empresa adjudicatària elaborarà una enquesta per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja que realitzarà trimestralment. Pel que fa als usuaris interns, ho farà semestralment.

A qualsevol moment, el personal tècnic de cada centre podrà sol·licitar acompanyar a l'adjudicatari en la realització de les enquestes.

Les empreses licitadores presentaran la seva proposta de model d'enquesta per a pacients i el model d'enquesta per a usuaris interns. També explicaran com faran el tractament de les dades i presentaran model d'informe amb els resultats i la proposta d'accions de millora.

La mitjana aritmètica de totes les avaluacions de les respostes rebudes (tots els usuaris) permetrà obtenir l'indicador que serà d'aplicació en el càlcul del percentatge de la facturació variable.

La Direcció o en qui delegui podran sol·licitar als responsables de l'adjudicatari la realització de reunions de seguiment del compliment i anàlisi dels indicadors del servei que considerin oportunes.

5.1.6. VALORACIÓ D'ALTRES ASPECTES COMPLEMENTARIS DE LA PRESTACIÓ

En la valoració global de la qualitat de la prestació, el CMQ tindrà en compte, també, la valoració específica del compliment dels requisits assenyalats més endavant, quant a l'execució de la tasca, a la imatge del servei que arribi als usuaris i al personal dels centres. Cal destacar aquells requisits que facin referència a:

- El rigor i la fiabilitat de la programació de treballs.
- El compliment de la programació: horaris, personal, etc.
- La disponibilitat i l'eficiència dels comandaments de l'empresa, nomenats com a interlocutors amb els centres per a qualsevol assumpte que faci referència al desenvolupament de la prestació.
- La disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
- L'estat de neteja i/o presentació dels equips, de les eines i del personal operatiu.
- El tracte per part del personal de l'empresa contractada envers els responsables de zona i els usuaris dels centres.
- El compliment de les altres prestacions.

En les reunions de seguiment es valoraran aquests aspectes, propostes de millora i es repassarà qualsevol altra aspecte que es consideri important per al seguiment de la qualitat.

5.2.AGENTS PARTICIPANTS EN LA VALORACIÓ DE LA QUALITAT DE LA NETEJA

Per fer aquestes valoracions i d'acord amb els mecanismes que es descriuen més endavant, per part del CMQ hi poden intervenir les persones següents:

- Els responsables d'infermeria o supervisors directes de les àrees dels centres
- Els responsables designats per la Direcció, com a interlocutors màxims en relació amb la gestió general del servei de neteja (en defecte d'aquest, hi intervindrà la persona o persones en qui delegui).
- Qualsevol membre de la Comissió de Neteja.
- El responsable designat per Higiene Hospitalària o qui es determini en cada centre, com a interlocutor tècnic de neteja, especialment en relació amb el que segueix:
 - La redacció de protocols específics de neteja en coordinació amb el responsable de serveis generals.
 - La programació i supervisió dels controls microbiològics o altres maneres de detecció dels resultats de la neteja.
 - El seguiment tècnic de la qualitat del servei de neteja en coordinació amb els altres interlocutors.

6. CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIO

A partir d'això, i d'acord amb el que s'exposa en el Plec de clàusules administratives particulars per a la contractació dels serveis d'higienització i neteja, la nova contractació es regeix per les condicions que es descriuen a continuació.

6.1. DURADA DE LA CONTRACTACIÓ

La durada de la contractació està descrita al quadre de característiques.

6.2. SUBROGACIÓ INICIAL EN RELACIÓ AMB LA PLANTILLA

L'empresa adjudicatària se subrogarà en totes les obligacions que l'empresa contractista cessant tingui amb relació a la plantilla adscrita al servei de neteja.

L'empresa contractista cessant estarà obligada a certificar el conjunt de dades necessàries per aquesta subrogació. Alhora l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de certificar la mateixa informació en finalitzar el contracte.

6.3. GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la gestió de la plantilla per donar, a curt i mitjà termini, una resposta a les necessitats de neteja dels edificis del CMQ, i haurà de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei per al qual se la contracta.

Les empreses licitadores presentaran, per cada centre, la seva proposta de forma d'organització del servei: un estudi per al dimensionat i l'optimització de la plantilla actual, en funció de les necessitats expressades en aquest plec (descripció dels llocs de treball per tasques, rati de productivitat, categories laborals, horaris, presències per torn, etc.).

En l'organització diària dels llocs de treball assistencials, l'empresa haurà d'assegurar que els llocs de treball que representen jornades complertes sempre seran ocupats pel mateix treballador i no per la suma de jornades parcials de varies persones. I, al mateix temps, aquests recursos han de ser fixes, és a dir, que en cas de reducció puntual d'activitat, no es podran destinar a d'altres serveis sense autorització prèvia de la persona responsable designada per la Direcció, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja. La cobertura en les àrees assistencials serà sempre del 100%.

Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà de ser aprovada per la Direcció de CMQ, previ informe de la persona responsable designada com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja.

Aquesta responsabilitat es referirà en particular als aspectes següents:

6.3.1. ASSIGNACIÓ DE RECURSOS A LES DIFERENTS ZONES DELS CENTRES I/O DIFERENTS TASQUES DE CONTROL DE QUALITAT INTERNA I DE NETEJA

L'empresa adjudicatària estudiarà, proposarà a CMQ i actualitzarà mensualment, organitzacions de treball i distribucions de personal, que puguin donar resposta, en condicions òptimes a les necessitats de neteja del centres i d'acord amb el present Plec presentarà el seu control de qualitat intern.

Per això facilitarà al centre, a través de la persona responsable designada per la Direcció, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja, la següent informació:

- La programació mensual de les operacions específiques i/o amb periodicitat superior a la setmanal i neteges a fons
- Una descripció detallada d'aquells recursos previstos per a qualsevol actuació no programable.

Aquestes distribucions dels llocs hauran de rebre l'aprovació de la Direcció de CMQ, previ informe de la persona responsable designada per la Direcció, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja, abans de la seva implantació. Seran d'altra banda sotmeses de forma sistemàtica a un procés de revisió i optimització, en el marc de les reunions de planificació operativa que es realitzin periòdicament.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de verificació i seguiment informàtic de l'esmentat anteriorment, el qual compartirà amb la persona responsable designada per la Direcció com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja, i amb la Comissió de Neteja de CMQ si s'escau, per comprovar l'eficàcia de les tasques que s'han de realitzar.

Mensualment l'empresa adjudicatària presentarà els resultats del control intern de la qualitat de la neteja. L'empresa concessionària proposarà el sistema que consideri més adient per realitzar l'esmentat control intern.

Per vacances, a les zones d'alt i mitjà risc, no es podrà substituir de forma simultània més del 60% del personal de la plantilla regular.

A fi i efecte de verificar el compliment de l'organització diària dels llocs de treball, l'empresa adjudicatària haurà de presentar en format electrònic l'organització efectivament realitzada de forma setmanal.

6.3.2. LA FORMACIÓ I MOTIVACIÓ DE LA PLANTILLA

Abastarà:

- La formació d'ordre general i tècnica específica per un desenvolupament més eficaç de les tasques i una actuació d'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals i els requisits qualitatius i marcats per la Direcció.
- La formació específica per cada zona de risc dels centres. No es podrà canviar a una zona de risc superior sense acreditar el coneixement i capacitat específica per aquesta zona de major nivell.
- Els programes i cursos de formació corresponents seran definits en coordinació amb el servei de Higiene Hospitalària i aprovats per la Comissió de neteja.
- Els sistemes de promoció interna entre l'empresa i els treballadors, els quals hauran de ser prèviament consensuats amb Comissió de Neteja, quan puguin suposar un compromís definitiu o potencialment objecte de subrogació en finalitzar el contracte.

6.3.3. LA PROGRESSIVA ADEQUACIÓ DE LA PLANTILLA

En el futur pot existir, a tenor dels resultats, una progressiva adequació de la plantilla amb l'objecte d'ajustar-la a les necessitats qualitatives i quantitatives derivades de l'organització prevista per a l'execució dels programes de neteja (incloses les cobertures per absentisme, vacances, torns festius i dies de lleure).

Aquesta adequació estarà, no obstant això, subjecta a l'expressa i prèvia autorització de la Direcció del CMQ, previ informe de la persona responsable designada per la Direcció, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja, en els casos següents:

- Per a qualsevol augment de la plantilla fixa.
- Per a qualsevol substitució de caràcter definitiu, en aquesta plantilla fixa.
- Per a qualsevol canvi de categories laborals o qualsevol altra disposició que suposi un increment de la massa salarial global, susceptible de subrogació.

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

Per a la validesa i efectivitat dels acords sociolaborals entre l'empresa i el treballador es considerarà necessari el consentiment escrit previ dels centres. En cas contrari, es consideraran els esmentats acords nuls de ple dret, i, per tant, no tindran cap tipus de validesa. A més, els centres es reservaran, així mateix, el dret a emprendre les accions judicials que consideri oportunes.

6.3.4. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS

Seràn situacions singulars per exemple:

- Les referides a absentisme laboral temporal. L'empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, en el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordades amb els centres, excepte proposta i un nou acord d'organització.
- Les referides a les vagues. En aquest cas, l'empresa haurà, obligatòriament, de:
 - Compliment dels serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya.
 - Consensuar amb els centres, els possibles acords laborals, com a solució al conflicte.
- Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.

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

6.4. INVERSIONS EN MAQUINÀRIA I TECNOLOGIA

Serà també iniciativa i responsabilitat de l'empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avenç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, la productivitat o els resultats de la prestació. Aquests elements hauran de complir amb els criteris reglamentaris i

disposar de la documentació exigible segons la normativa vigent de comercialització i seguretat d'ús de maquinaria i equips de treball.

Aquesta introducció es podrà realitzar en diferents fases del contracte:

- Bé a l'inici de la nova contractació, d'acord amb el pla corresponent previst per l'adjudicatari en la seva pròpia proposta.
- Bé al llarg d'aquesta, com a conseqüència del procés de millora contínua, prèvia aprovació dels centres, a la vista de l'informe elaborat per l'empresa, en el qual exposa objectius/solució proposta/balanç d'avantatges i inconvenients.
- En tots els casos, les inversions corresponents aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Actualment existeixen una sèrie d'actius d'equipament que pertanyen a l'empresa contractista actual, els quals es resumeixen en el següent quadre d'inventari d'actius:

Tipologia	C. Gaudí	Vapor Nou	Total
Centre Planxat TAURUS PTCP 2200	1		1
Centre Planxat TAURUS SSD 3000		1	1
Aspirador IP Cleaning Mirage 1215P	1		1
Aspirador Aero 15		1	1
Secadora POLIMATEC SEC	1		1
Secadora Beko DS 8512 CX	1		1
Secadora Industrial MIELE		1	1
Rentadora ELECTROLUX	1		1
Rentadora LG		1	1
Prensadora MIL-TEK Vap 200	1		1
Tablet fitxatge	1	1	2
Mòvils per registres		3	3
Mòvil busca	1		1
Lumitester		1	1
UV by EFSEN		1	1
Carros Roba	2	2	4
Karcher NILFISK ALTO	1		1
Carro Vileda	3	2	5
Carro Taski	2	5	7
Carro Vermop	1		1

L'adjudicatari i l'empresa contractista cessant, s'hauran de posar d'acord en l'adquisició d'aquests actius per part de la primera.

En cas que no arribin a cap acord, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar el material i equipament equivalent.

Per completar l'equipament necessari per la prestació del servei licitat, a més a més de l'equipament identificat al quadre anterior, l'adjudicatari realitzarà la compra del següent material o equipament:

- 12 carros pel sistema integral pre-humectat
- 2 rentadores semi industrials

Aquesta compra la realitzarà l'adjudicatari en nom del Centre MQ Reus, que passarà a ser el propietari de la mateixa donat que l'import està inclòs a la primera anualitat de l'adjudicació.

L'adjudicatari informará del proveïdor que realitzarà el subministrament del material o equipament, així com les fitxes de característiques i tècniques dels mateixos, de forma prèvia a l'adquisició dels bens.

L'adjudicatari està obligat a realitzar un ús correcte de les instal·lacions, equipament i material del centre

Centre MQ realitzarà el manteniment preventiu i correctiu de l'equipament adquirit identificat i la substitució d'algun dels elements per causa d'avaría no reparable o trencament, sempre que sigui per causes no imputables a l'adjudicatari.

6.5. PERFILS PROFESSIONALS

L'empresa adjudicatària nomenarà un o una encarregat/da general i/o un o una responsable de qualitat. En tots dos casos amb experiència mínima de 5 anys en centres sanitaris similars als centres objecte de contractació, formació suficient i amb permanència i dedicació diària a cada centre respectivament.

6.5.1. ENCARREGAT/DA GENERAL

L'encarregat/da general ha de ser un perfil tècnic, amb titulació universitària i/o àmplia experiència amb neteja hospitalària, amb capacitat per les relacions humanes, empatia, sociable, capacitat de persuasió i negociació, amb lideratge,

amb rigor d'execució, dots de comunicació, sentit pràctic i realista, amb capacitat de formació, capacitats directives, responsable, i organitzat/da i actiu/va.

L'encarregat/da general coordinarà els treballs dels encarregats de torn, tramitant les ordres oportunes i informant a l'empresa dels rendiments del personal, rendiment de productivitat, control de personal i altres incidències.

L'encarregat/da general de centre tindrà dedicació exclusiva i serà el primer interlocutor vàlid amb la Direcció de CMQ, la persona responsable designada com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja i la Comissió de Neteja de CMQ, i per tant, la seva incorporació haurà de ser aprovada per la Direcció del CMQ. Així mateix, per causa degudament justificada, la Direcció podrà sol·licitar la seva substitució i l'adjudicatari haurà d'atendre la sol·licitud.

Per tal de garantir l'estabilitat del servei, l'empresa adjudicatària no podrà substituir aquest/a encarregat/da general de centre sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Direcció.

L'encarregat/da general de centre (o qui assumeixi la seva tasca en període de vacances, baixa per IT, etc.) haurà d'estar localitzable, mitjançant telèfon mòbil, les 24 hores i 365 dies de l'any.

6.5.2. RESPONSABLE DE QUALITAT

El/la responsable de qualitat del servei de neteja i amb titulació universitària en l'àmbit de les ciències de la salut i/o mediambientals, estarà format en sistemes, procediments i prevenció d'infeccions. Dintre de les seves responsabilitats, vetllarà per garantir l'acompliment dels protocols elaborats per Control d'Infecció, coordinarà tots els aspectes relatius a la qualitat del servei de les àrees assistencials i no assistencials i servirà d'enllaç amb la Unitat de Control d'Infecció i de la Direcció o en qui delegui.

Les empreses licitadores han d'indicar si la dedicació del responsable de qualitat serà en exclusiva per a cada centre o quin serà la dedicació i recursos proposats.

6.5.3. RESPONSABLE DE TORN

L'empresa adjudicatària identificarà supervisors/res per cada torn de treball a cada centre. Aquestes persones no estaran incloses en la rotació de llocs de

treball de l'equip de neteja, ja que la seva funció principal serà la supervisió del personal per tal de garantir el millor servei de neteja. Les encarregades de torn hauran de ser aprovades per la Direcció del CMQ, previ informe de la persona responsable designada per la Direcció, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja. Així mateix, per causa degudament justificada, la Direcció podrà sol·licitar la seva substitució i l'adjudicatari haurà d'atendre la sol·licitud.

En tots els casos, encarregat/da general, responsable de qualitat i responsable de torn, caldrà aportació del currículum professional i en qualsevol moment es podrà demanar la seva acreditació.

6.5.4. ESPECIALISTES

El perfil d'especialistes tindrà coneixements teoricopràctics, i facultats suficients per dominar en el seu conjunt el maneig i funcionament dels estris i màquines industrials (no electrodomèstics) propis i adequats per a la neteja en general i especialment en la tècnica de neteja de vidres i aplicar racionalment i per a cada cas els tractaments adequats, amb iniciativa, rendiment, responsabilitat, habilitat i eficàcia que requereix l'ús de materials, equips, productes, útils o màquines, atenent en tot cas a la vigilància i manteniment de les màquines útils o vehicles necessaris per l'exercici de la seva missió.

6.5.5. NETEJADOR/A

S'inclou els treballadors/es que executen les tasques de fregat, la pols, escombrat, polit, manualment amb útils tradicionals o amb elements electromecànics o de fàcil maneig, considerats com d'ús domèstic, encara que aquests siguin de més potència, de sòls, sostres, parets, mobiliari, etc. de locals, recintes i llocs, així com vidrieres, portes, finestres des de l'interior dels mateixos, o en aparadors, sense que es requereixin per a la realització de les tasques més que l'atenció deguda i la voluntat de dur a terme allò que se li ordeni, amb l'aportació d'un esforç físic essencialment.

Es imprescindible que siguin coneixedor/a dels sistemes i mètodes de neteja i higienització que consten als protocols de cada centre, així com coneixedors del productes de neteja que utilitzen i de l'ús dels EPIS. Han de presentar agilitat per la prestació del servei encomanat, amb facilitat per a les relacions humanes (cordialitat i amabilitat) ja que la prestació es realitzarà a centres sanitaris i tenen contacte amb usuaris i acompanyants.

6.6. PROGRAMA INFORMÀTIC

Es valorarà molt positivament que l'adjudicatari disposi d'una aplicació o solució informatitzada per tal de realitzar el seguiment diari de les tasques portades a terme en temps real, el compliment del diferents programes de neteja, les incidències del servei, els indicadors de qualitat, entre altres, de forma diferenciada per cada centre. També es valorarà la incorporació de solucions que informin en temps real de les presències en els llocs establerts i que facilitin la gestió i planificació de neteges programades prèviament establertes.

En cas que l'adjudicatari porti una solució informatitzada, aquesta ha de ser escalable i modular, de forma que permeti incorporar les funcionalitats a altres àrees de l'entitat o altres centres, és per això que el llicenciament del programari que porti l'adjudicatari, no incorporarà cap cost addicional en cas que es necessiti ampliar el sistema.

Es valorarà que la solució aportada sigui en format SaaS (programari com a servei); tot i que les solucions on premise no seran excloses, l'adjudicatari s'haurà d'adaptar als requeriments que marqui el Departament de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) dels centres.

A més, el sistema ha de garantir les següents funcionalitats:

- No s'acceptarà que el llicenciament o subscripció a la solució informatitzada sigui per usuari nominal.
- Les aplicacions incloses dins la solució hauran de ser 100% web (compatibles amb els navegadors habituals), escalables i multiplataforma. No s'haurà d'instal·lar cap component en les estacions de treball d'usuari.
- En el cas que la solució sigui on-premise, el Departament TIC posarà a disposició de l'adjudicatari els servidors virtuals en els que s'haurà d'instal·lar la solució. Qualsevol tipus de llicenciament, programari o maquinari addicional necessari pel funcionament de la solució haurà d'anar a càrrec de l'adjudicatari.
- Si la solució s'ha d'integrar amb qualsevol dels sistemes d'informació actuals, ha de disposar de mecanismes d'integració (HL7, WebServices, ...) en un mòdul propi sense requerir l'ús de motors d'integració de tercers (Mirth Connect o equivalent).
- Serà desitjable l'autenticació d'usuaris integrada amb el directori actiu corporatiu (LDAP) propi de l'entitat contractant.

Si s'escau, es necessari que els licitadors especifiquin en la seva oferta el format d'instal·lació de la solució (on-premise, SaaS), el tipus de llicenciament i el dimensionament o característiques tècniques de maquinari necessari per la implantació i execució de la solució.

6.7. UTILITZACIÓ DELS LOCALS

El CMQ facilitarà a l'empresa adjudicatària l'ús d'espais necessaris per a la prestació del servei al qual fa referència aquest plec (vestuaris, magatzem i despatxos administratius) previ acord d'ubicació i econòmic, si s'escau, amb la Direcció.

6.8. PÒLISSA DE RESPONSABILITAT CIVIL

L'empresa adjudicatària indemnitzarà els danys i perjudicis que pateixin els béns immobles, mobles o instal·lacions de tots els centres de treball, així com aquells que puguin patir tercers per culpa, negligència o altres causes imputables a l'adjudicatari o al personal que depengui d'ell. En aquest sentit, serà necessari que l'adjudicatari tingui concertada amb una companyia d'assegurances una pòlissa de responsabilitat civil per import de cobertura d'1.000.000 €, que haurà de mantenir mentre el contracte es trobi en vigor. L'empresa adjudicatària entregarà abans de l'inici de l'execució del servei una còpia de la pòlissa, juntament amb l'acreditació que està en vigor.

6.9. MECANISMES DE COORDINACIÓ ENTRE EMPRESA I CMQ

La voluntat del CMQ és potenciar al llarg del temps l'eficiència del servei de neteja, requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació entre ambdues parts.

Aquesta coordinació es durà a terme en particular:

1. In situ, per a l'operativa diària a cada planta i servei, mitjançant el diàleg entre els operaris i/o els caps d'equip/ supervisors per part de l'empresa, i el personal d'infermeria o usuari responsable de zona, per part dels centres.

A través, així mateix, d'un servei de "Reclamacions i Urgències", disposat permanentment per part de l'empresa a disposició del personal dels

centres, per comunicar les necessitats puntuals i urgents d'actuació In situ, a través dels mecanismes de seguiment de la prestació.

2. Periòdicament (com a mínim un cop al trimestre), o a petició d'una o altra de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a nivell dels dos màxims responsables del servei en l'empresa i en el centre.

En aquestes sessions, es revisarà en particular la distribució de llocs previstos en funció del balanç de funcionament durant l'última temporada, de circumstàncies noves, de propostes de millora, etc.

3. L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema d'informació suficient (punt 6.6.) per donar diàriament al CMQ, les tasques portades a terme, el compliment dels programes, les incidències ocorregudes, les presències que hi han hagut, etc.
4. Per donar compliment al punt anterior, l'empresa adjudicatària consensuarà amb el CMQ el sistema a seguir en un termini màxim d'un mes des de la data de l'adjudicació el qual haurà d'estar implementat i en funcionament a ple rendiment trenta dies després de l'acord.
5. Periòdicament un representant del CMQ amb un representant de l'empresa adjudicatària mantindran una reunió pel seguiment de l'activitat (Comissió de neteja). D'aquesta reunió s'aixecarà la corresponent acta i les incidències que consten en l'acta hauran de ser esmenades en el mínim temps possible.
6. L'equip de coordinació, amb l'assessorament de Prevenció de Riscos Laborals dels centres i de l'organització preventiva de l'empresa adjudicatària, establiran un calendari de reunions periòdiques (com a mínim una a l'any) on es tractaran temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals derivats de la concurrència d'empreses al centre de treball.

7. PENALITZACIONS I INSPECCIÓ DEL SERVEI DE L'ADJUDICATARI

El Centre MQ es reserva la capacitat de realitzar inspeccions periòdiques de naturalesa estadística amb l'objecte d'avaluar el grau de compliment del contracte podent establir penalitzacions econòmiques. En qualsevol moment, el

centre podrà readaptar les normes de seguiment, complementant l'exposat en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

7.1. GENERAL

La inspecció per part de la Direcció del CMQ sobre el servei de neteja i higienització prestat per l'adjudicatari serà permanent, per això disposa d'una sèrie de figures intervinents que vigilaran en continu el seu funcionament.

El servei d'inspecció de la prestació del servei de neteja dels edificis del CMQ, el realitzarà la persona responsable designada per la Direcció com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja.

En el cas de circumstàncies imprevistes, podrà ser un membre de la Comissió de neteja i/o un de la Comissió d'infecciosos o aquells/es professionals que la direcció del centre consideri.

El seguiment de la prestació del servei de neteja i higienització es realitzarà en cada reunió periòdica on l'adjudicatari facilitarà, a la persona responsable designada per la Direcció, com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja, l'evolució del servei aportant els documents requerits en cada moment, d'acord amb el format que es determini i en primera instància:

- Seguiment en continu a través del programa de gestió del servei.
- Informe mensual amb indicadors d'auditories realitzades. Aquest informe no descarta la obligatorietat de tenir en software de seguiment del servei en temps real.
- Seguiment d'incidències i temps de resolució.
- Seguiment dels recursos aportats per a la prestació del servei.
- Propostes de modificacions de protocols o qualsevol proposta que incrementi la qualitat del servei prestat per a la seva aprovació per part de la Direcció del CMQ, si s'escau.

7.2. INCOMPLIMENTS CONTRACTUAL

Són incompliments molt greus:

- El falsejament de les prestacions consignades pel contractista en el document cobratori.
- Incompliment de les condicions en matèria de seguretat i salut, higiene en el treball i prevenció de riscos laborals

- L'aplicació en ofertes o factures de preus unitaris superiors als preus màxims aplicables d'aquest concurs.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que produeixi un perjudici molt greu.
- L'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball.
- L'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments, referides en aquest Plec.
- L'incompliment de les obligacions en atenció i conducció en emergències o catàstrofes.
- L'incompliment del termini d'inici de l'execució de les prestacions.
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable al contractista.
- La reincidència en la comissió d'incompliments greus.
- La resistència als requeriments efectuats pels centres, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes del contractista, si escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució.
- L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral a que es referides en aquest Plec.
- Manca de disponibilitat d'eines, EPIs i equips pel desenvolupament adequat del servei.
- Qualsevol actuació/prestació realitzada incorrectament que tingui afectació a pacients o a l'organització de la prestació de serveis sanitaris.
- Utilització de productes no aprovats per la comissió d'infecciosos dels centres.

Són incompliments greus:

- Disposició de material en mal estat per a la correcta prestació del servei.
- Falta d'identificació del personal i uniformes dels treballadors de l'Adjudicatari Absència de personal en el seu torn de treball, sense comunicació prèvia degudament justificada.
- Incompliment de les ordres rebudes del personal a disposició del servei d'inspecció d'higienització i neteja, per part dels operaris de l'Adjudicatari. O bé, per falta de comunicació prèvia als supervisors o responsables a l'inici dels treballs de qualsevol tipologia.

- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixi un incompliment molt greu.
- La falsificació d'informes o la ocultació d'informació sobre la prestació del servei.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present Plec i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte.
- La reincidència en la comissió d'incompliments lleus.
- La resistència als requeriments efectuats pels centres o la seva inobservança.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en el projecte, en els Plecs i en les ofertes del contractista, si escau.
- Manca d'identificació del personal i uniformes dels treballadors de l'adjudicatari
- Manca de disponibilitat d'eines, EPI's o equips necessaris per a la prestació del servei.
- Modificació de protocols de neteja sense consentiment de la Direcció del centre.
- No formació de personal per canvis de zona de risc.

Són incompliments lleus:

- Incompliment de la utilització d'un programa informàtic per la gestió del servei / o inadequat ús de aquest programa aportat per l'adjudicatari
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixi falta greu.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present Plec i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte, que no constitueixi falta greu.
- No realització de reunions de seguiment mensual sense causa degudament justificada.

7.3. PENALITATS CONTRACTUALS

Independentment de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis que, en el seu cas, s'originin, els centres podran aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

a) **Incompliments molt greus:** descomptes en el preu del contracte per cada comissió d'aquest tipus d'incompliments. L'import de cada penalització s'establirà

en funció del perjudici i podrà representar fins a un 10% de l'import total del contracte.

b) **Incompliments greus:** descomptes en el preu del contracte per cada comissió d'aquest tipus d'incompliment. L'import de cada penalització s'establirà en funció del perjudici i podrà representar fins a un 5% de l'import total del contracte.

c) **Incompliments lleus:** descomptes en el preu del contracte per cada comissió d'aquest tipus d'incompliment. L'import de cada penalització s'establirà en funció del perjudici i podrà representar fins a un 2 % de l'import total del contracte.

Cada vegada que les penalitats per demora arribin a un múltiple del 5% del preu del contracte, IVA exclòs, l'òrgan de contractació està facultat per procedir a la seva resolució o acordar la continuïtat de la seva execució amb imposició de noves penalitats.

Aquestes penalitzacions, seran aplicables a la facturació fixa regulada al punt 8.3.1 del present Plec.

7.4.IMPOSICIÓ DE LES PENALITATS

Les penalitats que preveuen les clàusules anteriors s'han d'imposar per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte si s'ha designat, que és immediatament executiu, i s'han de fer efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

Si el retard és produït per motius no imputables al contractista i aquest ofereix complir els seus compromisos si se li amplia el termini inicial d'execució, l'òrgan de contractació li ha de concedir un termini que ha de ser, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt. El responsable del contracte ha d'emetre un informe on es determini si el retard es va produir per motius imputables al contractista.

8. RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ I SEGUIMENT I QUALITAT DEL SERVEI

8.1.INTRODUCCIÓ

El preu de la prestació serà en termes globals, la facturació dels serveis de neteja i estarà subjecte al sistema de seguiment i control:

- Per una part, es controlaran els recursos aplicats per l'empresa adjudicatària que comportarà una base de facturació fixa, sempre que s'assoleixin el servei exigibles i establertes en aquest Plec.
- D'altra banda, es controlaran els resultats i la qualitat aconseguits en l'execució del servei, que comportarà descomptes en funció del no aconseguiment dels objectius establerts en aquest Plec.

8.2.IMPORT DE LICITACIÓ I VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

El preu total de la prestació serà aquell que resulti de la suma de preus ofertats per l'adjudicatari i inclouran tot tipus de conceptes i concretament:

- Tots els costos que facin referència al personal: hores normals, hores extraordinàries, absentisme laboral, vacances, càrregues socials, costos derivats de l'actualització de la plantilla, formació del personal, uniformes, etc.
- Costos de desplaçament per a l'execució dels serveis.
- La repercussió de qualsevol inversió en la compra o lloguer d'eines, maquinaria, equips auxiliars, etc.
- El cost dels diferents productes de neteja, paper de mans i WC, sabó i del subministrament de bosses de recollida de residus per a les seves diferents tipologies.
- El manteniment d'equips i zones específiques utilitzades per a la prestació del servei de neteja.
- Les mesures de protecció de l'entorn i de seguretat que siguin necessàries per a les operacions de neteja, especialment els corresponents a les neteges especials o a fons (dispositius de desviament del públic, elements de seguretat, etc.).

- Les hores d'especialista, fins i tot les que ocasionalment es realitzin en festius i/o nocturnes.
- Qualsevol cost indirecte o un altre cost per l'empresa, concretament pel que fa a costos d'estructura, despeses generals, etc. i també allò que faci referència al marge de beneficis.
- Qualsevol tipus d'impost aplicable en cada moment, d'acord amb la legislació vigent, especialment pel que fa referència a l'IVA (essent del 10% pel que fa a la neteja d'exterior i gestió intracentre de residus i del 21% pel que fa a la neteja d'interiors i altres prestacions).
- En la proposta econòmica s'haurà d'especificar el preu/m² per cada zona d'alt, mig i baix risc del centre.

8.3. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI EN BASE A LA FACTURACIÓ

8.3.1. FACTURACIÓ FIXA FINS AL 95%

La base de facturació fixa serà del 95 % referint-se a l'execució normal de la prestació, i contempla tots els aspectes del servei definits en aquest Plec.

S'emetrà factura mensualment i caldrà que constin les hores realitzades de cada període de facturació.

En tot el que es refereix a les sancions a la prestació del servei fixe, s'ha d'atendre el que s'estipula a la legislació vigent i en el Plec de condicions administratives.

8.3.2. BASE DE FACTURACIÓ VARIABLE (FINS A UN 5%)

La base de facturació variable té per objectiu incentivar l'eficiència en la prestació del servei i garantir la qualitat dels serveis prestats pel contractista. La facturació es calcularà en funció del compliment dels següents indicadors de qualitat:

- Qualitat microbiològica de la neteja (2%)
- Gestió d'incidències (2%)
- Enquestes per avaluar l'índex de satisfacció del servei de neteja (1%)

Cada mes s'efectuarà la inspecció i anàlisi del compliment de les freqüències de les neteges programades i el control microbiològic establerts en el Plec, ja sigui a les reunions de seguiment de neteja o per l'avaluació dels indicadors presentats al sistema informàtic de gestió.

En finalitzar cada mes i durant la primera quinzena del següent es confeccionaran els informes que recolliran totes les dades analitzades i els resultats obtinguts d'aquests indicadors.

Aquest informes permetran emplenar un full de certificació mensual i validació de la factura de neteja. En aquest full de certificació mensual del mes es determinaran els percentatges de facturació variable aplicables a la factura del mes següent i així successivament; els indicadors obtinguts en un mes, conformen el percentatge de facturació variable aplicables a la factura del mes següent.

8.3.2.1. QUALITAT MICROBIOLÒGICA DE LA NETEJA (FINS UN 2%)

A fi de portar a terme un control microbiològic, que identifiqui el nivell de neteja aconseguit o la manca de les condicions higièniques necessàries de les superfícies, es realitzaran anàlisis microbiològics.

El monitoratge es realitzarà d'acord al descrit en el punt 5.1.3.

L'indicador microbiològic es determinarà com el valor del percentatge dels resultats classificats com a adequats en relació al total de determinacions realitzades.

Amb independència d'aquest valor, si en una o més àrees s'objectiva que només el 20% de les superfícies analitzades presenten resultats adequats, s'aplicarà una reducció del 30% al resultat global obtingut.

Els paràmetres de consecució d'aquest indicador seran les següents:

INDICADROS MICROBIOLÒGICS

Consecució	% mensual de resultats adequats	% de facturació variable
Molt bona	100%	2%
Bona	90% - 99%	2%
Limitada - 1	89% - 70%	1%

8.3.2.2. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES (FINS UN 2%)

Es pretén objectivar el nombre d'incidències detectades, nivell de resolució de l'adjudicatari davant de les mateixes i el temps mitja de resolució.

A la reunió periòdica que es realitzarà pel seguiment de neteja dels centres, s'analitzaran la totalitat de les incidències de neteja comunicades d'acord amb els següents nivells:

GESTIÓ INCIDÈNCIES

Resultat	Entre 0 i 10 incidències	> 10 incidències	% de facturació variable
MOLT BO	Temps mitjà resolució ≤ 24 hores en	Nivell de resolució d'incidències $\geq$	2%
	més del 75% de les incidències	90% i el temps mitja resolució < 24	
	registrades	hores	
ADEQUAT	En $60\% \leq x < 75\%$ de les incidències	Nivell de resolució d'incidències 75%	1%
	registrades el temps mitja resolució $\leq$	$\leq x < 90\%$, i el temps mitja resolució	
	24 hores	$24 \leq x < 48$ hores	

GESTIÓ INCIDÈNCIES

Resultat	Entre 0 i 10 incidències	> 10 incidències	% de facturació variable
MOLT BON	Temps mitja resolució ≤ 24 hores en més del 75% de les incidències registrades	Nivell de resolució d'incidències $\geq$ 90% i el temps mitja resolució < 24 hores	2%
ADEQUAT	En $60\% \leq x < 75\%$ de les incidències registrades el temps mitja resolució $\leq$ 24 hores	Nivell de resolució d'incidències 75% $\leq x < 90\%$, i el temps mitja resolució $24 \leq x < 48$ hores	1%

8.3.2.3. NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS EXTERNS (FINS A UN 1%)

Es pretén portar a terme un control de satisfacció dels usuaris i quin és el seu nivell de percepció sobre la qualitat del servei de neteja rebut (amb una escala de valoració entre 0 i 10).

A l'efecte de l'estimació de la facturació variable es mesurarà d'acord amb els següents nivells:

Consecució	% mensual de resultats adequats	% de facturació variable
Excel·lència	Nivell de satisfacció dels usuaris externs ≥ 8	1%
Estàndard	Nivell de satisfacció dels usuaris externs ≥ 6 y < 8	0,5%
Millora	Nivell de satisfacció dels usuaris externs < 6	0%

Com les enquestes tenen caràcter trimestral, la certificació mensual variable es correspondrà amb aquest percentatge obtingut durant els tres mesos següents a la realització de cada enquesta.

9. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER LES EMPRESES LICITADORES

1. Descripció clara i detallada de totes les prestacions objecte d'aquest contracte:

1.1. Descripció dels programes de neteja segons zona de risc: ha d'incloure freqüències de neteja, productes químics amb fitxes de seguretat i tècniques i descripció del sistema de dispensació de productes en cadascun dels centres i per zones de risc.

1.2. Descripció detallada d'accions que augmentin la qualitat de la neteja dels espais amb més afluència de públic.

1.3. Sistema d'avís de brutícia a l'abast dels usuaris.

1.4. Maquinària i/o tecnologia de suport que contribueixi a modernitzar i automatitzar el servei de neteja en cadascun dels centres. Descripció i

justificació de la tecnologia emprada i de la seva eficiència, per la neteja interior i la neteja exterior. Cal aportar inventari de tot l'equipament amb fitxes tècniques.

1.5. Propostes en la gestió de la roba intracentre - inclosa la recollida i l'entrega de la uniformitat del personal.

Detall dels recursos proposats (personals i físics). Abast de la proposta i capacitat per respondre a les necessitats de forma oportuna. Flexibilitat i capacitat d'adaptació a la variabilitat de la demanda. Mecanismes de control de estocs. Inclusió d'unitats dispensadores i recollidores per a la gestió automatitzada de peces d'uniformitat (abast, cronograma d'implantació i proposta de manteniment).

1.6. Propostes en la gestió de residus intracentre. Detall dels recursos proposats (personals i físics). Capacitat per respondre a les necessitats de forma oportuna i l'abast de la proposta. Flexibilitat i capacitat d'adaptació a la variabilitat de la demanda.

1.7. Distribució i organització dels recursos humans.

Distribució de la plantilla: S'inclouran taules d'organització diària dels llocs de treball, distribució diària de treballadors, distribució hores de servei anual segons torn i categoria professional i distribució hores diàries de servei per zones de risc.

Es valorarà el volum d'hores proposades per serveis i zones de risc, la distribució de la càrrega de treball (hores/dia setmana) per categoria professional netejador/a i especialista, els horaris d'intervenció proposats, l'adaptació a variacions temporals degudes a l'estacionalitat o altres consideracions de l'organització del servei per adaptar-se millor a les necessitats de cada centre i zona de risc.

Organització: Detall de les tasques i temps destinat a cada tasca per cada lloc de treball.

Es valorarà el detall en les descripcions, l'ajust a la totalitat dels programes, el temps destinat a les tasques assignades i qui les executarà segons zonificació i la coherència amb el nombre d'hores ofertades.

1.8. Sistema d'organització de l'estructura de comandament adscrita a l'objecte del contracte, aportant, les seves responsabilitats amb detall de les funcions i de les tasques a realitzar en relació al seguiment de la qualitat, la seva experiència professional, currículum (nombre d'anys, experiència en centres sanitaris o

gestió de serveis complexos per volum o especificitat dels treballs). Les dedicacions totals i/o parcials a cada lot i centre (especificant en aquest cas els percentatges de dedicació presencial a cada centre).

Imprescindible aportar fitxa del lloc de treball dels càrrecs operatius amb descripció de les funcions que desenvoluparan.

1.9. Proposta d'implantació de software per tal de fer el seguiment diari de les tasques portades a terme, el compliment dels programes de neteja, les incidències en el servei, indicadors de qualitat, etc., de forma diferenciada per cada centre. La capacitat, per fer el seguiment diari de les tasques portades a terme, la comunicació, registre i seguiment de les incidències en el servei i el calendari per la implantació completa de l'aplicatiu/software de gestió que en cap cas serà superior a 3 mesos des de l'adjudicació.

1.10. Proposta de monitorització de qualitat. Es valorarà la proposta de mecanismes, eines i metodologia proposada per a la monitorització i avaluació de la qualitat dels serveis prestats i la inclusió de indicadors de servei (objectius i descripció).

1.11. Model de gestió d'incidències. Es valorarà el grau de definició de la proposta de gestió l'adaptació a las necessitats dels centres, les eines de suport i el temps de resposta per a la identificació i resposta davant incidències.

1.12. Proposta d'enquestes per avaluar l'índex de satisfacció dels usuaris interns i externs del servei de neteja. Cal presentar el model d'enquesta, explicar com es realitzarà el tractament de les dades i presentar model d'informe amb els resultats i la proposta d'accions de millora.

1.13. Propostes d'elements i productes encaminades a la sostenibilitat mediambiental, en tots els seus aspectes. Es valoraran un màxim de 3 propostes. Proposta funcional de com es desenvoluparan les accions proposades i el pla d'acció per dur-les a terme: Es valorarà factibilitat, cronograma, recursos i responsable de cada proposta.

1.14. Solucions que informin en temps real de les presències en els llocs establerts i que facilitin el seguiment dels programes i el calendari de neteges programades prèviament establertes.

Com ja hem mencionat, la memòria pot incloure informació addicional tècnica quan s'estimi necessària per a un millor coneixement de la proposició presentada.

10. ANNEXOS

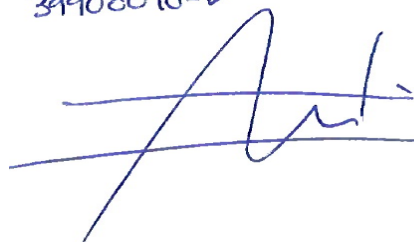
- **Annex 01:** Protocol/Pla Residus (document 005 1).

El que signem als efectes oportuns.

Daniel Segura Martínez



Fdo. Chantal M^a Vilà Méndez
39908076-V



Direcció Àrea d'Infraestructures i Àrea d'Infraestructures i Serveis
Serveis Generals, Centre MQ Reus SA Generals, Centre MQ Reus SA.