

**PLEC DE PRESCRIPCIONS  
TÈCNIQUES DEL SERVEI DE  
NETEJA I HIGIENITZACIÓ,  
SERVEI DDDD I SERVEI DE  
NETEJA I CONSERVACIÓ DE  
CATIFES DEL PARC SANITARI  
PERE VIRGILI**

**2 març 2026**

**Serveis Generals**

# 1 ÍNDEX

|       |                                                                           |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | INTRODUCCIÓ.....                                                          | 4  |
| 1.1   | Parc Sanitari Pere Virgili.....                                           | 4  |
| 2     | ÀMBIT DEL SERVEI.....                                                     | 6  |
| 2.1   | Activitats, superfícies i horaris .....                                   | 6  |
| 3     | OBJECTE .....                                                             | 7  |
| 4     | LOT 1: SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS .....                         | 8  |
| 4.1   | Descripció i generalitats del servei.....                                 | 8  |
| 4.2   | Requeriments del Servei de Neteja .....                                   | 8  |
| 4.3   | Requeriments i condicions essencials del servei.....                      | 10 |
| 4.3.1 | Requeriments de caràcter general: .....                                   | 10 |
| 4.3.2 | Requeriments addicionals relatius a la neteja i higienització .....       | 11 |
| 4.3.3 | Requeriments sobre la gestió de residus intra-centre .....                | 12 |
| 4.4   | Condicions tècniques relatives al personal.....                           | 13 |
| 4.5   | Condicions tècniques per a la supervisió i control .....                  | 14 |
| 4.6   | SAT i Pla de contingències.....                                           | 15 |
| 5     | LOT 2: Servei DDD: Desinsectació – Desratització -Desinfecció.....        | 16 |
| 5.1   | Objecte .....                                                             | 16 |
| 5.2   | Funcions i obligacions de l'empresa adjudicatària del servei .....        | 16 |
| 5.3   | Requeriments tècnics .....                                                | 17 |
| 5.4   | Condicions tècniques relatives al personal lot 2 .....                    | 18 |
| 5.5   | Condicions tècniques per a la supervisió i control lot 2 .....            | 18 |
| 5.6   | SAT i Pla de contingències.....                                           | 18 |
| 6     | LOT 3: NETEJA I CONSERVACIÓ DE CATIFES .....                              | 20 |
| 6.1   | Objecte .....                                                             | 20 |
| 6.2   | Número, model de catifa, ubicació, mides i freqüència de canvi .....      | 20 |
| 6.3   | Requeriments tècnics de les catifes .....                                 | 20 |
| 6.4   | Funcions generals del servei .....                                        | 21 |
| 6.5   | Condicions tècniques relatives al personal lot 3 .....                    | 21 |
| 6.6   | SAT i Pla de contingències.....                                           | 21 |
| 7     | SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES DE LA QUALITAT DEL SERVEI ...      | 23 |
| 7.1   | Criteris generals de control de qualitat lot 1.....                       | 23 |
| 7.1.1 | Objectius i obligacions de la Comissió de Seguiment i Control Lot 1:..... | 23 |
| 7.1.2 | Procediment de la Comissió de Seguiment i Control – Grup Operatiu:.....   | 23 |
| 7.1.3 | Sistema d'Indicadors i quadres de comandament del servei .....            | 24 |

|      |                                                      |    |
|------|------------------------------------------------------|----|
| 8    | FACTURACIÓ DELS SERVEIS REALITZATS .....             | 25 |
| 9    | PENALITZACIONS .....                                 | 26 |
| 10   | CONSULTES .....                                      | 27 |
| 10.1 | Visita als espais.....                               | 27 |
| 10.2 | Consultes .....                                      | 27 |
| 10.3 | Visites a les seus de les empreses licitadores ..... | 27 |

# 1 INTRODUCCIÓ

Parc Sanitari Pere Virgili, d'ara endavant PSPV, està projectant la contractació dels següents serveis per als seus centres i edificis (Veure apartat 2 Àmbit del servei):

- ✓ Servei de neteja i higienització
- ✓ Servei DDD: desinsectació, desratització i desinfecció (control de plagues)
- ✓ Servei de neteja i higienització de catifes corporatives

Concepte **Higienització**: conjunt d'accions destinades a fer higiènic o segur un producte, superfície o ambient, reduint-hi els microorganismes que poden causar malalties. És l'acció i efecte d'higienitzar: netejar i posar en condicions sanitàries adequades un espai, objecte o material; implica neteja més desinfecció, és a dir, no només treure la brutícia visible, sinó també reduir o inactivar bacteris, fongs i altres agents patògens.

Tots els serveis es realitzaran amb requisits de sostenibilitat i protecció del medi ambient.

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte fixar les condicions generals i especificacions particulars a les quals s'haurà d'ajustar la presentació d'ofertes, contractació i execució del contracte.

## 1.1 PARC SANITARI PERE VIRGILI

PSPV és una empresa pública creada per la Generalitat de Catalunya i adscrita al CatSalut, amb personalitat jurídica pròpia i amb gestió ajustada a dret privat.

La seva principal funció és la gestió de serveis d'Atenció Intermèdia i d'Atenció Primària a la ciutat de Barcelona.

L'Atenció Intermèdia la realitza mitjançant l'Hospital Pere Virgili d'Atenció Intermèdia, ubicat al recinte del PSPV que està situat entre els barris de Sant Gervasi i Vallcarca. Es tracta del complex sociosanitari més gran i amb més activitat de Catalunya, amb una superfície activa de 40.000 m<sup>2</sup>, 18.000 m<sup>2</sup> d'espais verds, i un potencial de creixement d'aproximadament 47.000 m<sup>2</sup>.

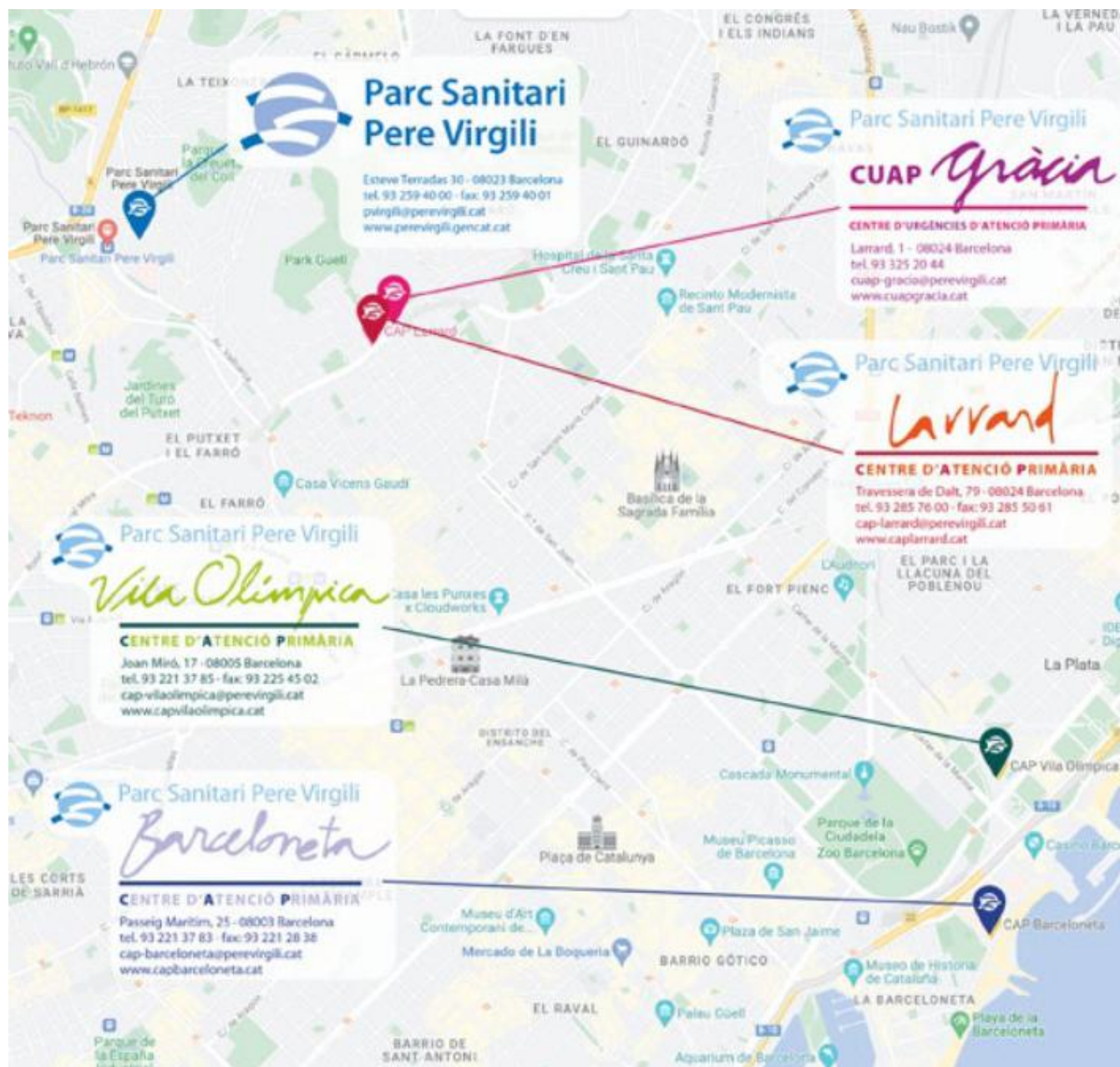


Per la gestió de serveis d'Atenció Primària compta amb quatre centres: CAP Barceloneta (908,33 m<sup>2</sup>), CAP Vila Olímpica (3.215,57m<sup>2</sup>), CAP Larrard (1.901,99 m<sup>2</sup>) i CUAP Gràcia (365,5 m<sup>2</sup>), els dos últims comparteixen edifici.

Complementàriament a la prestació directa de serveis assistencials, dintre de les seves responsabilitats, funcions, i obligacions es troba la gestió immobiliària dels edificis i infraestructures que formen el conjunt d'immobles del PSPV.

En el conjunt d'aquest immobles hi ha edificis/espais que són d'ús directe del PSPV i altres que es cedeixen en ús a Entitats del Sector Sanitari.

Distribució geogràfica a la ciutat de Barcelona dels edificis i infraestructures del Parc Sanitari Pere Virgili:



## 2 ÀMBIT DEL SERVEI

L'àmbit d'actuació són els diferents edificis, infraestructures, vials i exteriors dels recintes que gestiona el Parc Sanitari Pere Virgili:

| Concepte          | Superfície (m <sup>2</sup> ) | Observacions                      |
|-------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Recinte           | 52.013,00                    |                                   |
| Espais verds      | 19.080,00                    |                                   |
| Sostre            | 86.811,00                    | Edificabilitat del recinte        |
| Sostre edificat   | 40.072,65                    | Superfície construïda             |
| Sostre disponible | 46.738,35                    | Superfície pendent de construcció |



### 2.1 ACTIVITATS, SUPERFÍCIES I HORARIS

#### PSPV - Atenció Intermèdia

| Edifici     | m <sup>2</sup>   | Activitat       | Horari       | Jornada  | Nº Llits | Nº Habitacions |
|-------------|------------------|-----------------|--------------|----------|----------|----------------|
| Gregal      | 3.757,55         | Hospitalització | 24 hrs       | 365      | 67       | 34             |
| Llevant     | 6.211,58         | Hospitalització | 24 hrs       | 365      | 152      | 81             |
| Xaloc       | 6.005,17         | Hospitalització | 24 hrs       | 365      | 147      | 76             |
| Garbí       | 4.066,65         | Hospitalització | 24 hrs       | 365      | 88       | 18             |
| Tramuntana  | 4.876,63         | Sanitària       | 8:00 a 20:00 | Laborals |          |                |
| Montserrat  | 3.662,90         | Administrativa  | 8:00 a 20:00 | Laborals |          |                |
| Pedraforca  | 3.040,49         | Sanitària       | 8:00 a 20:00 | Laborals |          |                |
| Puigmal     | 3.040,49         | Sanitària       | 8:00 a 20:00 | Laborals |          |                |
| Mestral     | 4.164,11         | Administrativa  | 8:00 a 20:00 | Laborals |          |                |
| Suport      | 1.247,02         | Serveis tècnics | 24 hrs       | 365      |          |                |
| <b>Suma</b> | <b>40.072,59</b> |                 |              |          |          |                |

| Activitat                        | m <sup>2</sup>   | Llits | Hab. |
|----------------------------------|------------------|-------|------|
| Hospitalització                  | 20.040,95        | 454   | 209  |
| Sanitària                        | 10.957,61        |       |      |
| Administrativa i serveis tècnics | 9.074,03         |       |      |
| <b>Suma</b>                      | <b>40.072,59</b> |       |      |

#### PSPV - Atenció Primària

| Centre            | m <sup>2</sup>  | Activitat             | Horari       | Jornada  |
|-------------------|-----------------|-----------------------|--------------|----------|
| CAP Barceloneta   | 968,50          | Sanitària             | 8:00 a 20:00 | Laborals |
| CAP Vila Olímpica | 3.791,52        | Sanitària             | 8:00 a 20:00 | Laborals |
| CAP Larrard       | 2.117,51        | Sanitària             | 8:00 a 20:00 | Laborals |
| CUAP Gràcia       | 459,25          | Sanitària - urgències | 24 hrs       | 365      |
| <b>Suma</b>       | <b>7.336,78</b> |                       |              |          |

La prestació del servei s'ha de realitzar en total atenció als horaris d'activitat de cadascuns dels centres / espais, realitzant les tasques del servei de neteja amb la menor afectació a l'activitat de cada centre, unitat i/o dependència.

Els horaris de funcionament, són els vigents a data d'edició del present expedient de contractació, poden ser modificats al llarg de la durada del contracte segons les necessitats de les activitats desenvolupades a cadascun dels centres, essent obligació de l'empresa adjudicatària adaptar els horaris de la prestació dels serveis als nous horaris d'activitat.

A l'hora de planificar i fer el repartiment horari, que serà objecte de valoració, els licitadors hauran de tenir en consideració els usos de les diferents plantes i edificis del PSPV.

Actualment el PSPV té l'encàrrec de vigilància, manteniment i conservació de l'antiga Clínica Barceloneta fins que es realitzi el Nou CAP de la Barceloneta (finques del carrer Pescadors 82-94). Serà objecte del servei de neteja a contractar la neteja de la clínica: espais habilitats per la vigilància: recepció, sala d'estar i banys, fins a l'inici de les obres del Nou CAP Barceloneta.

### 3 OBJECTE

El present expedient de contractació té per objecte establir les bases tècniques que hauran de regir en la contractació dels serveis de neteja la gestió de residus intra-centres, el servei de desratització, desinsectació i higienització (DDD), i la neteja i higienització de les catifes corporatives de tots els edificis i centres que gestiona PSPV (veure apartat 2 abast del servei)

La licitació s'estructurarà en tres lots:

- Lot 1 : Servei de neteja i gestió de residus intra-centres
- Lot 2 : Servei de desratització, desinsectació i higienització (DDD)
- Lot 3 : Servei de neteja i higienització de catifes corporatives

En el present plec, qualsevol referència al PSPV inclourà tots els edificis, dependències, recintes i exteriors de l'apartat 2 i subapartat 2.1 del present PPT.

**Queden exclosos de l'objecte dels serveis a contractar els següents edificis i dependències:**

- ❖ Edifici Garbí (interiors)
- ❖ UCSI: planta 3 dels edificis Tramuntana - Gregal incloent-hi edifici pont
- ❖ Totes les zones de serveis de suport de HUVH en els edificis Tramuntana – Gregal
- ❖ FiV & Oftalmologia: planta 2 de l'edifici Tramuntana
- ❖ RHB – HUVH: planta 1 de l'edifici Tramuntana
- ❖ Cafeteria i Cuina
- ❖ Aparcament Pere Virgili d'INTERPARKING

## 4 LOT 1: SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS

### 4.1 DESCRIPCIÓ I GENERALITATS DEL SERVEI

La prestació del servei de neteja i higienització ambientalment sostenible, haurà de garantir la bioseguretat mitjançant l'ús de tecnologies de baix impacte, productes eco i biodegradables i una gestió circular dels residus intra-centres.

La neteja i higienització en l'entorn del pacient és crucial. És objectiu del servei proporcionar a l'usuari i als professionals que hi treballen al PSPV un ambient segur, còmode i lliure de microorganismes i residus. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'assegurar la qualitat de la neteja, la higienització dels espais i la gestió de residus intra-centres.

La neteja és necessària per assegurar que l'ambient a totes les dependències i edificis està visiblement neta, sense pols ni brutícia, amb la fi de minimitzar el risc d'infeccions nosocomials-

Per a la metodologia, freqüències mínimes i tipologia de productes a emprar per al desenvolupament de les tasques relatives a la neteja d'espais sanitaris, en el sentit més ampli, seran d'aplicació els criteris establerts a la guia "Neteja als centres sanitaris" de la Generalitat de Catalunya<sup>1</sup> (Annex 1), a més d'aquelles instruccions, reglaments o documents de rang superior del departament competent que la puguin actualitzar i/o complementar i els requeriments addicionals que s'exposen en el present plec tècnic.

Per al desenvolupament de les tasques relatives a la gestió de residus intra-centres seran d'aplicació els criteris establerts a la guia de "Gestió de Residus Sanitaris"<sup>2</sup> (Annex 2), a més d'aquelles instruccions, reglaments o documents de rang superior del departament competent que la puguin actualitzar i/o complementar i els requeriments addicionals que s'exposen en el present plec tècnic.

La neteja dels espais s'ha de realitzar de forma integral contemplant: paraments verticals, sostres, paviments, equipament, mobiliari i estris.

### 4.2 REQUERIMENTS DEL SERVEI DE NETEJA

- a) Direcció, gestió i execució del servei de neteja al PSPV.
- b) Direcció, gestió i coordinació del personal de neteja.

---

<sup>1</sup> Departament de Salut i Direcció de Salut Pública, *La neteja als centres sanitaris*.

Disponible a:  
<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/2123>

<sup>2</sup> Departament de Sanitat i Seguretat Social, *Guia de Gestió de Residus Sanitaris*.

Disponible a:  
<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/2896>

- c) Nomenar un tècnic encarregat de la supervisió de l'execució del servei. Aquesta persona haurà de ser dotada dels mitjans necessaris per coordinar i dirigir la prestació de serveis, d'acord amb les prescripcions establertes per la normativa d'aplicació i segons les clàusules d'aquest plec.
- d) Nomenar un responsable del contracte interlocutor amb el departament de Serveis Generals del PSPV, que vetllarà per la correcta execució del contracte. Aquesta figura haurà de disposar de capacitat i mitjans suficients per a resoldre les possibles incidències 24/7 en els terminis establerts.
- e) Dimensionar, gestionar i proporcionar el personal necessari per a la correcta realització del servei objecte d'aquest contracte, adaptant la plantilla al nivell de les necessitats de cada centre i situació. Incloent-hi el personal per l'atenció d'incidències i/o situacions sobrevingudes – imprevistes.
- f) El servei haurà de contemplar la prestació del servei de neteja en horari nocturn en aquells edificis destinats a hospitalització ( Llevant, Xaloc i Gregal ), així com el CUAP Gràcia. Aquest servei nocturn s'haurà de prestar amb els mitjans humans i materials adequats, garantint en tot moment la continuïtat assistencial. La planificació del servei nocturn haurà de quedar degudament reflectida en l'oferta presentada per l'adjudicatària.
- g) Dotar de mecanismes i/o vehicles que garanteixin la mobilitat sostenible entre centres del PSPV al personal adscrit al servei.
- h) Actualment els treballadors dels centres d'atenció primària estan percebin un complement salarial anomenat "plus ambulatori" per estar en els centres ambulatoris no hospitalaris. (annex 5).
- i) Proporcionar a tot el personal adscrit al servei el corresponent uniforme, segons les directrius del PSPV, el qual haurà d'estar perfectament net i amb la corresponent placa d'identificació personal. Aquest uniforme inclourà, a banda de les peces de roba, els guants, el calçat i les mascaretes. Tot aquest material anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- j) Dotar al personal dels elements i equips de seguretat necessaris al desenvolupant dels treballs, segons les normatives vigents en matèria de prevenció de riscos laborals, en funció dels riscos del lloc treball (s'inclouen les mascaretes quirúrgiques i les FFP2 que siguin necessàries.
- k) El subministrament de la maquinària, mitjans auxiliars, els equips, l'utillatge, els productes i materials necessaris per a la prestació de serveis, inclosos els contenidors, carros de transport de neteja, carros de transport de residus, etc. Aquests elements seran desats als espais indicats pels centres per a tal fi.
- l) La recepció, l'emmagatzematge i la distribució a tots els centres i edificis del PSPV dels productes i materials per a la higiene personal (paper higiènic, tovalloles de paper, rotllo eixugamans, sabó mans, bosses escombraries de tots els grups, etc...).
- m) L'empresa adjudicatària garantirà un adequat estoc de productes i la seva correcta segregació (per tal d'evitar barreges perilloses). Ha de disposar de materials de contenció i recollida en cas de vessament accidental dels productes.
- n) Vetllar i mantenir l'equipament que el centre posi a la seva disposició (armaris, guixetes, contenidors de residus, etc.) i ser responsable del seu manteniment.

- o) L'empresa adjudicatària establirà un pla de formació continuada i es responsabilitzarà de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals i gestió de residus. El personal de neteja haurà de rebre la formació adient per treballs en entorns sanitaris i, especialment, en entorns amb pacients aïllats (protocols d'accés, tracte...). El personal del servei de neteja haurà de participar en totes les formacions que el PSPV consideri necessari per a garantir la qualitat i seguretat amb relació a pacients i professionals. Aquest fet no pot suposar cap interrupció del servei per manca de personal.
- p) Informar i compartir al seu personal els procediments operatius per a les activitats de neteja més habituals, que incloguin una descripció de l'activitat, una descripció sobre la forma d'avaluar la qualitat, la freqüència, els elements a netejar, els mètodes utilitzats (productes, maquinària, etc.) i la gestió dels aspectes ambientals, en concret per assegurar la dosificació idònia dels productes, la gestió correcta dels residus generats en l'edifici i l'ús racional i eficient de l'aigua i l'enllumenat.
- q) Garantir en tot moment i situació el servei de neteja, higienització i recollida dels residus intra-centres dels edificis i recinte del PSPV.
- r) Participar, fomentar i vetllar per la segregació de residus en origen i, en el transport fins als punts de retirada o extracció a plataformes de tractament autoritzat de residus.
- s) Gestionar els residus generats per la pròpia empresa contractista en el procés de neteja. En el moment d'adjudicació del contracte haurà d'informar als responsables del servei sobre la gestió correcta que realitzarà d'aquests residus. També l'informarà en cas que, durant l'execució del contracte, modifiqui el sistema de gestió d'aquests residus.
- t) L'empresa adjudicatària respondrà de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a netejar quan es produeixin com a conseqüència de la realització del servei de neteja.
- u) Informar al departament de serveis generals de les situacions contràries al bon estat de les instal·lacions, que el personal hagi observat i no hagi pogut solucionar ell mateix. S'informarà de qualsevol incidència, deficiència o desperfecte, encara que aquestes no afectin al normal desenvolupament de les seves tasques.
- v) Vetllar per un servei respectuós vers usuaris, pacients, famílies i professionals
- w) Implementar un sistema de gestió en base a un Software/introducció informació en sistema SCADA, GMAO o similar

Aquest llistat no és limitatiu ni excloent, predominant l'esperit del contracte de servei de neteja per sobre de qualsevol concreció o rigidesa que pugui imposar una llista.

## 4.3 REQUERIMENTS I CONDICIONS ESSENCIALS DEL SERVEI

A continuació s'estableixen aquells requeriments del servei fruit de les característiques i necessitats del PSPV:

### 4.3.1 Requeriments de caràcter general:

- La gestió del personal del servei es contemplarà amb base a l'horari i activitat de cada centre/edifici.
- Les tasques indirectes associades al servei, com per exemple la gestió de la contractació del personal, bugaderia del personal del servei, entre d'altres, es

realitzaran de forma externa al PSPV. No s'admetrà l'ús i dedicació del personal adscrit al servei per a l'execució d'aquestes tasques.

- Implementació de sistema automatitzat per a la higienització i higienització d'espais amb risc d'infeccions, sense utilització d'agents químics, tipus UVC, que puguin alterar l'activitat de l'espai on s'instal·li.
- El sistema implementat al servei haurà d'estar en bon estat de funcionament i manteniment, amb disposició de la seva fitxa de característiques amb marcatge CE, on es compleixi amb les normatives vigents corresponents. Les tasques de manteniment i/o reposició dels elements seran a càrrec de l'adjudicatària i s'hauran de realitzar sense que alteri o perjudiqui l'execució del servei.
- Disposar d'un programa informàtic amb plataforma web per al control de presències, compliment de tasques, registre d'incidències i control de la qualitat. Les persones responsables del servei del PSPV hauran de disposar de credencials d'accés a aquesta plataforma.

#### 4.3.2 Requeriments addicionals relatius a la neteja i higienització

- Els licitadors hauran de presentar una proposta amb la planificació horària i distribució dels recursos humans per centres i per torns (matí, tarda, nit i cap de setmana), així com la identificació de recursos destinats a altes, zones de risc, els especialistes.
- Els licitadors hauran de justificar els rendiments, la distribució i càrregues de la seva proposta i indicar els mitjans tècnics auxiliars assignats al servei com per exemple: escombradores, fregadores, neteja vidres, neteja-escapes mecàniques, polidores,... que justifiquin els rendiments proposats.
- El PSPV valorarà la coherència de l'assignació de recursos i rendiment en base a las superfícies i activitats.
- El servei inclou la neteja i higienització d'ampolles, cunyes i palanganes en la neteja diària de les habitacions, sempre que aquestes estén exemptes d'excrements i, en totes les neteges d'alta o canvis d'habitacions.
- El servei inclou la recollida i trasllat diari de roba bruta (uniformitat) del professionals del PSPV dels vestuaris als punts habilitats corresponents, incloent-hi caps de setmana i festius.
- El servei inclou la realització dels llits dels dormitoris del servei SEM ubicats a l'edifici Mestral.
- Els licitadors hauran d'especificar quins productes faran servir, per a la neteja i higienització, en aquells casos on la Guia de l'Annex 1 no obligui a utilitzar un concret.
- Els productes hauran d'estar etiquetats degudament segons la normativa vigent: amb especificació de marca, composició, sistemes de dispensació, característiques i compatibilitat amb els materials a netejar.
- Els productes de neteja d'ús habitual, és a dir, producte de neteja general de terres i paviments, de superfícies, de vidres i de superfícies ceràmiques entre d'altres productes, hauran de ser biodegradables.
- El paper eixugamans i el paper higiènic hauran de tenir l'etiquetatge de producció ecològica tipus Ecolabel o similar, mantenint els productes ecològics de cel·lulosa actuals.

- Si l'empresa adjudicatària vol fer qualsevol modificació en els productes utilitzats, mitjans mecànics emprats, en les tècniques o en les freqüències establertes haurà de ser aprovada prèviament pel departament de Serveis Generals del PSPV
- Acompanyament en les visites al personal del servei de control de plagues a les seves actuacions.
- En un termini de 12 mesos, a comptar des de l'inici del servei, l'adjudicatària haurà d'haver assolit la certificació ECOL LABEL o EEE (Etiqueta Ecològica Europea) per al servei de neteja prestat, expedit per l'organisme competent.
- Els licitadors hauran d'especificar quadre de freqüències per a les neteges no ordinàries, tenint en compte les freqüències mínimes de la guia de neteja en centres sanitàries (Annex 1) i les especificades a continuació:

| Espai/equip a netejar                        | Freqüència Mínima  | Observacions                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carros assistencials                         | Quadrimestral      | Coordinació obligatoria amb el personal assistencial. Previament els carros seran buidats de material pel personal assistencial |
| Carros de farmàcia                           | Quadrimestral      | Coordinació obligatoria amb el personal assistencial. Previament els carros seran buidats de material pel personal assistencial |
| Neveres                                      | Quadrimestral      | Inclou les neveres de vacunes, medicació, aliments, banc de sang. Coordinació obligatoria amb el personal assistencial          |
| Equips de suport assistencial                | Setmanal           | Inclou cadires de rodes, pals de sèrum, grues, motos, cadires bascules                                                          |
| Material de fisioteràpies                    | Trimestral         | Inclou pilotes, matalassos, baranes, tires, jocs,... En general tot el material que es manipulat pels pacients.                 |
| Material de Fisioteràpies (pacients aïllats) | Després de cada ús | Higienització de tot el material utilitzat pel pacient aïllat                                                                   |
| Equips informàtics, perifèrics i cablejat    | Diàriament         | Sempre que estiguin apagats o en estat de "standby"                                                                             |
| Cambres mortuòries i lliteres de trasllat    | Setmanal           |                                                                                                                                 |
| Recollida de roba bruta de vestuaris         | Diàriament         | 2 cops al dia                                                                                                                   |
| Neteja de vidres                             | Trimestral         | Inclou els vidres interior i exteriors, forat de finestra i dintells.                                                           |
| Neteja de façanes                            | Anual              | Inclou paraments verticals, sostres (ponts), ornaments i els RR.HH,                                                             |
| Escales mecàniques                           | Quadrimestral      | Inclou esglaons, estructura exterior, baranes i passamans                                                                       |
| CPD i sales tècniques                        | Mensual            | Amb coordinació amb el personal de manteniment i/o TIC                                                                          |

#### **Nota:**

**Neteja de vidres:** es realitzarà amb una freqüència mínima trimestral i sempre que sigui necessari per acumulació de brutícia, amb especial atenció a sales de formació, actes, activitats de pacients i menjadors.

**Equips de suport assistencial:** es netejaran amb una freqüència mínima setmanal i a l'alta del pacient amb una neteja i higienització a fons.

**Aparells d'electromedicina:** només es netejaran cablejat i suports amb freqüència setmanal si es troben emmagatzemats i, amb freqüència diària si es troben a l'habitació. No inclou el propi equip d'electromedicina.

#### **4.3.3 Requeriments sobre la gestió de residus intra-centre**

Per a la recollida i transport de residus intra-centre s'haurà de tenir en compte els condicionants, entorn i usos dels centres del PSPV:

- Recinte Hospitalari Pere Virgili. Els residus seran transportats des dels punts de recollida (estàncies i espais. Exemple: consultes o controls d'infermeria) fins als punts inter-mitjos de zona-àrea (magatzem de residus de planta) i, posteriorment, dels punts inter-mitjos als punts de retirada del recinte (moll de càrrega, magatzem de Gregal).

- CAP's i CUAP. Els residus seran transportats des dels punts de recollida (estàncies i espais) fins als punts inter-mitjos de zona-àrea i, posteriorment, dels punts inter-mitjos als punts de recollida final. En aquest cas, els residus del Grup I<sup>3</sup>, assimilables a municipals, seran transportats fins als contenidors municipals més propers.
- Caldrà prioritzar i establir els recorreguts per al transport de residus amb l'objectiu de minimitzar les afectacions als usuaris del PSPV i interferències amb els professionals. Tanmateix, caldrà prioritzar l'execució d'aquestes tasques en horaris vall.
- Els carros de neteja i transport (inclòs gàbies) hauran d'estar equipats de manera que permetin la correcta segregació de residus en origen, evitant la barreja d'aquests i el trencament de bosses.
- Ús de bosses de deixalles d'origen 100% reciclades. Hauran de complir els requeriments de resistència de la norma UNE-EN 13592:2017 (Sacs de plàstic per la recollida d'escombraries domèstica. Tipus, requisits i mètode d'assaig) o equivalent.
- Recollida i retirada periòdica i substitució de contenidors a les diferents estàncies on s'ubiquen.
- Seguiment de la substitució dels contenidors, posterior sol·licitud a SSGG i control d'estoc dels mateixos.
- Manteniment, ordre i neteja dels contenidors i del seu entorn, excepte grans elements com compactadores i voltejadors.
- L'empresa adjudicatària haurà de destinar els recursos humans i tècnics necessaris per a la gestió de residus intra-centre.

#### 4.4 CONDICIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL PERSONAL

Els recursos humans contemplaran la subrogació del personal actual, veure documents: annex 3.1 i annex 3.2.

Tot el personal del servei dependrà exclusivament de l'adjudicatari, i per tant, tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral, social i de prevenció de riscos laborals vigents en cada moment, sense que en cap cas pugui al·legar cap dret per aquest personal en relació amb el PSPV.

La cobertura de vacances, permisos i hores sindicals serà del 100%, en aquest sentit l'adjudicatari haurà de tenir en compte el tancament d'unitats a l'estiu.

Qualsevol reducció de la plantilla actual respondrà a canvis organitzatius i tecnològics i haurà de ser degudament justificada en l'oferta presentada, amb calendari, horaris, torns per 12 mesos complets de treball.

Les ampliacions de servei es produiran només amb el consentiment del departament de Serveis Generals del PSPV, sent el cost de les prestacions addicionals, segons les hores emprades, l'equivalent al de la categoria laboral aplicada. Tota actuació extraordinària es realitzarà amb autorització prèvia i posteriorment ha d'estar justificada amb l'albarà o part de treball amb detall de les hores, materials o maquinària utilitzada.

---

<sup>3</sup> Classificació dels residus sanitaris. Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT)  
<https://salutpublica.gencat.cat/ca/ambits/proteccio/residus-sanitaris/classificacio/>

El servei de neteja actualment disposa d'una persona encarregada **a jornada completa** pel recinte i edificis del PSPV, aquesta persona té dret de subrogació (inclosa en el llistat de subrogació). Qualsevol canvi que l'adjudicatari vulgui introduir haurà de ser informat prèviament i autoritzat pel departament de Serveis Generals. L'incompliment d'aquest requeriment serà considerat infracció de les condicions essencials del contracte

L'empresa contractada ha de garantir plenament la suplència automàtica i immediata del personal que presti els serveis contractats en els supòsits de vacances, baixes per malaltia, indisposats, hores sindicals, formació i qualsevol altre motiu d'absència. La cobertura, tipus de contracte i el seu venciment, haurà de ser sempre coneguda i confirmada pel departament de Serveis Generals, que portarà el control i disposarà d'informació diària de la plantilla disponible.

Serà d'obligat compliment la contractació de personal amb diversitat funcional, com a mínim en el percentatge previst per la legislació i sempre que la seva discapacitat sigui compatible amb el treball a realitzar.

#### 4.5 CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA SUPERVISIÓ I CONTROL

Les tècniques i procediments de neteja i higienització aplicats han d'assegurar uns nivells de contaminació ambiental adaptats a les exigències de l'activitat assistencial, que hauran de ser controlats periòdicament.

La supervisió i control de la prestació del Servei de neteja i higienització seran realitzats pel departament de Serveis Generals (en endavant SSGG) del PSPV.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir i implementar un protocol per al control, seguiment i millora de la qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'implementar un sistema de control microbiològic amb les següents freqüències i número de mostres mínimes:

| <b>Espai / centre</b>                 | <b>Nombre de mostres</b> | <b>Freqüència</b> |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Àrees i edificis d'hospitalització    | 5 Mostres per edifici    | Mensual           |
| Àrees i edificis d'ús administratiu   | 1 Mostra per edifici     | Trimestral        |
| Àrees d'activitat sanitària (CAPs)    | 3 Mostres per CAP        | Bimensual         |
| Centre d'urgències d'atenció primària | 5 Mostres per CUAP       | Mensual           |

Els espais a controlar seran aleatoris i designats per part del responsable de cada centre.

Les empreses licitadores hauran de presentar i programar, la proposta executiva i laboratori de referència per la realització d'aquests controls microbiològics.

Els moments de la realització d'aquests controls seran consensuats amb els propis centres, i l'empresa adjudicatària haurà de lliurar els resultats obtinguts a la persona responsable de SSGG, i es presentaran a la Comissió.

La persona responsable de SSGG rebrà els resultats dels anàlisis microbiològics i altres controls que es realitzin i faran inspeccions periòdiques per comprovar la qualitat del servei.

El cost de la realització dels controls bacteriològics quedarà inclòs en l'import total del contracte i no podrà presentar cap cost addicional. El PSPV podrà realitzar controls bacteriològics addicionals a l'espai i centre a determinar pel PSPV sense cap càrrec per PSPV, fins a un màxim de 12 mostres trimestrals.

## 4.6 SAT I PLA DE CONTINGÈNCIES

L'objecte d'un SAT (Servei d'Atenció Telefònica 24h) i pla de contingències en serveis de neteja hospitalària és assegurar una resposta ràpida a incidències, emergències i interrupcions, amb cobertura 24/7 i protocols d'escalat.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta de SAT i Pla de contingències en base a les següents indicacions:

- El SAT ha de ser gratuït (número 900 o nacional) disponible 24 hores els 365 dies i amb resposta < 5 minuts.
- Coordinació amb encarregat/responsables de contracte per incidents (vessaments, residus especials, aïllaments, situacions d'emergències,...)
- Registre digital de trucades amb temps de resposta i actuació.
- Pla de contingències per a:
  - Vaga o absències massives
  - Brots infecciosos/pandèmies
  - Obres, vessaments i situacions d'emergències
- Temps de resposta màxims:

| Concepte                                    | Temps de resposta |
|---------------------------------------------|-------------------|
| SAT 24 hrs                                  | < 5 minuts        |
| Vaga (serveis mínims)                       | Immediat          |
| Absentisme i/o ITs de personal              | 180 minuts        |
| Situacions d'emergències-reforç de personal | 120 minuts        |
| Averies en equipament i maquinària          | 72 hores          |

Es consideren situacions extraordinàries i / o urgències les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any aquelles situacions d'emergència que són sobtades, que generen un perill i que es produeix amb l'aparició d'un fenomen imprevist, que requereix una actuació immediata per evitar danys a persones i béns. En ocasions poden ser persistents en el temps i afectar el subministrament dels serveis bàsics del PSPV (aigua, electricitat, gas, etc..). Els tipus d'emergències poden ser, entre d'altres: incendis, explosions, fuites de gasos, inundacions...

**Nota:** les incidències en temps presencial del servei seran ateses amb immediatesa.

## 5 LOT 2: SERVEI DDD: DESINSECTACIÓ – DESRATITZACIÓ -DESINFECCIÓ

### 5.1 OBJECTE

L'objecte del contracte del servei DDD ambiental és la prestació de serveis de desinsectació, desratització i desinfecció en entorns urbans i edificacions per a garantir la sanitat ambiental i el control de plagues. Inclou el control i eliminació d'organismes nocius com rosegadors, insectes i altres vectors que poden causar problemes sanitaris, molèsties o danys econòmics.

### 5.2 FUNCIONS I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA DEL SERVEI

Direcció, gestió, coordinació i execució del servei de desratització, desinsectació, i desinfecció.

Nomenar un coordinador-supervisor del servei interlocutor amb el departament de Serveis Generals del PSPV, que vetllarà per la correcta execució del contracte.

Nomenar un tècnic encarregat de la supervisió de l'execució del servei. Aquesta persona haurà de ser dotada dels mitjans necessaris per coordinar i dirigir la prestació de serveis, d'acord amb les prescripcions establertes per la normativa d'aplicació i segons les clàusules d'aquest plec.

Executar el servei i protocols d'actuació segons la normativa vigent d'aplicació (UNE EN 16636:2015 Gestió de plagues, entre d'altres).

Adoptar i adequar les mesures preventives i / o correctives necessàries a cada centre per a garantir l'efectivitat del tractament.

Gestionar els residus generats fruit del servei.

Prioritzar l'ús de productes respectuosos amb el medi ambient.

Implementar les mesures de protecció adients a l'entorn de les zones de tractament vers als usuaris i professionals del PSPV.

Dotar el seu personal dels elements auxiliars necessaris per a l'execució del servei.

L'adjudicatari estarà obligat a dotar al servei de tots els mitjans de seguretat necessaris per evitar possibles accidents, això també aplica a qualsevol EPI relacionat amb el servei de DDD de les zones de laboratori, farmàcia o qualsevol zona amb un risc específic que així ho requereixi. Les mascaretes quirúrgiques i les FFP2, així com els guants, bates, ulleres, que siguin necessàries per a la prevenció de possibles pandèmies sanitàries les haurà de proporcionar l'adjudicatari.

Atendre i resoldre les incidències puntuals o urgents en un termini màxim de 24 hores, des de la comunicació de la mateixa. A la seva oferta, l'empresa licitadora indicarà el sistema de comunicació a utilitzar amb el PSPV amb l'objectiu de minimitzar el temps de resposta en cas d'incidència.

Les intervencions es podran realitzar en torn de matí, tarda o nit, tant laboral com festius sense que es produeixi càrrec addicional. En qualsevol dels casos, aquestes intervencions, ja siguin urgent o planificades, es faran amb l'acompanyament d'una persona responsable del servei de neteja.

Després de cada servei, s'emetrà un albarà/certificat a on s'haurà d'indicar:

- La zona tractada,
- Tractament i productes utilitzats (ROESP autoritzat),
- El protocol emprat
- Termini de seguretat
- Noms dels operaris que ho han realitzat , que hauran de tenir el carnet d'aplicador i la formació necessària segons les Normatives Vigents.

Els centres del PSPV podran decidir en tot moment qualsevol canvi en les tècniques i procediments de la gestió i control del DDD en els productes utilitzats i els mitjans mecànics utilitzats, que vingui justificat per raons de necessitat assistencial, mitjançant notificació escrita per part dels responsables dels diferents centres.

### 5.3 REQUERIMENTS TÈCNICS

Ens els primers 2 mesos del servei, des de la signatura del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de fer entrega a la persona responsable del PSPV d'una memòria on s'estableixi un programa d'actuacions preventives per a cadascun dels centres, la identificació de les possibles espècies, densitat i origen de la plaga, procediment d'actuació, freqüència, tipus de tractament i aplicació, plànols d'ubicació de marcadors, detectors i/o barreres físiques i fitxa tècnica dels productes. Aquest document podrà ser modificat en el decurs del servei, adaptant-lo a les necessitats existents.

La periodicitat dels tractaments a actual és de 36 actuacions anuals:

- Setmanal entre els mesos d'abril i setembre
- Quinzenal els mesos de gener a març i d'octubre a desembre

Per a cada producte a emprar, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una fitxa tècnica que especifiqui el nom comercial, principi actiu i composició, d'acord amb la normativa vigent. La relació de productes proposats serà revisada pel departament de Serveis Generals conjuntament amb la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals i s'haurà d'obtenir la seva autorització per poder ser utilitzats a qualsevol dels centres i edificis del PSPV.

Qualsevol canvi de producte haurà de ser comunicat amb antelació i haurà de tenir el vistiplau del departament de Serveis Generals conjuntament amb la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals.

Com a norma general es procurarà utilitzar mètodes físics, mecànics, biològics o biorracionalis i, en el cas que sigui necessari recórrer a mètodes químics, es procurarà utilitzar els plaguicides de toxicitat més baixa. Només s'utilitzaran productes autoritzats i homologats per l'autoritat competent. L'aplicació d'aquests productes es farà seguint estrictament les condicions d'ús establertes per l'autoritat competent i recomanacions de fabricants.

El licitador en la seva oferta haurà de definir:

- La planificació de les tasques per centres/ edificis i espais amb la identificació dels punts crítics.
- Metodologia d'actuació, mètodes per evitar la resistència.
- Organització i estructura dels recursos humans (dedicació i presència física)
- Mitjans tècnics adscrits al servei.

L'empresa licitadora també adjuntarà a la seva oferta una còpia de tota la legislació vigent, que regula la metodologia, tipus de productes i altres referències que estimi oportú en relació al servei objecte d'aquest contracte.

#### **5.4 CONDICIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL PERSONAL LOT 2**

Els licitadors hauran de presentar l'oferta amb tot el personal necessari per a la correcta realització del servei objecte d'aquest lot 2.

El personal referent dependrà exclusivament de l'adjudicatari, i per tant, aquest tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral, social i de prevenció de riscos laborals vigents en cada moment, sense que en cap cas pugui al·legar cap dret per aquest personal en relació amb el PSPV.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la suplència automàtica i immediata del personal que presti els serveis contractats en els supòsits de vacances, baixes per malaltia, indisposats, hores sindicals, formació i qualsevol altre motiu d'absència.

#### **5.5 CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA SUPERVISIÓ I CONTROL LOT 2**

Les tècniques i procediments de desinfecció, desratització i desinsectació aplicats han d'assegurar uns nivells de contaminació ambiental adaptats a les exigències de l'activitat assistencial, que hauran de ser controlats periòdicament.

La supervisió i control de la prestació dels serveis de desinfecció, desratització i desinsectació seran realitzats pel departament de SSGG de PSPV.

L'empresa tindrà protocol·litzat i implantat un sistema de millora continua de qualitat, que explicarà detalladament a l'oferta tècnica.

#### **5.6 SAT I PLA DE CONTINGÈNCIES**

L'objecte d'un SAT (Servei d'Atenció Telefònica 24h) i pla de contingències en serveis DDD per a centres hospitalaris i/o sanitaris és assegurar una resposta ràpida i segura davant de situacions de plagues, amb cobertura 24/7 i protocols d'escalat.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta de SAT i Pla de contingències en base a les següents indicacions:

- El SAT ha de ser gratuït (número 900 o fix/mòbil) disponible 24 hores els 365 dies i amb resposta < 5 minuts.
- Registre digital de trucades amb temps de resposta i actuació.
- Coordinació amb encarregat/responsables de contracte per incidents
- Actuacions d'urgències: ruscs de vespes/abelles, plagues,...
- Gestió d'incidències amb inspecció prèvia, diagnòstic i mesura preventiva – contenció a aplicar.
- Registre: informes per actuació amb data, tipologia de l'actuació, productes emprats (matèria activa, toxicitat), termini de seguretat,...

## ➤ Temps de resposta màxims:

| Concepte               | Temps de resposta |
|------------------------|-------------------|
| SAT 24 hrs             | < 5 minuts        |
| Actuacions d'urgències | 24 hores          |
| Gestió d'incidències   | 72 hores          |

**Nota:** les incidències en temps presencial del servei seran ateses amb immediatesa

## 6 LOT 3: NETEJA I CONSERVACIÓ DE CATIFES

### 6.1 OBJECTE

L'objecte del contracte que es derivi del present expedient de contractació es la neteja, conservació, reparació i reposició (si escau) de les catifes corporatives amb logotip o sense del PSPV.

### 6.2 NÚMERO, MODEL DE CATIFA, UBICACIÓ, MIDES I FREQUÈNCIA DE CANVI

A continuació es detallen el número de catifes, model, ubicació, mides i freqüència de canvi:

Número de catifes: 15+2

| Edifici           | Model catifa      | Mides (cm) | Freqüència de canvi |
|-------------------|-------------------|------------|---------------------|
| Montseny          | Amb logo          | 85 x 150   | Quinzenal           |
| Tramuntana        | Amb logo          | 80 x 120   | Quinzenal           |
| Gregal            | Amb logo          | 100 x 160  | Quinzenal           |
| Llevant           | Amb logo          | 182 x 202  | Quinzenal           |
| Xaloc             | Amb logo          | 140 x 200  | Quinzenal           |
| Mestral           | Sense logo (gris) | 159 x 239  | Trimestral          |
| Pedraforca        | Sense logo (gris) | 222 x 242  | Trimestral          |
| Puigmal           | Sense logo (gris) | 287 x 302  | Trimestral          |
| Puigmal           | Sense logo (gris) | 150 x 200  | Trimestral          |
| CUAP Gràcia       | Sense logo (gris) | 150 x 200  | Bimensual           |
| CAP Larrard       | Sense logo (gris) | 150 x 200  | Bimensual           |
| CAP Larrard       | Amb logo          | 200 x 300  | Quinzenal           |
| CAP Barceloneta   | Amb logo          | 150 * 210  | Quinzenal           |
| CAP Vila Olímpica | Amb logo          | 150 x 170  | Quinzenal           |
| CAP Vila Olímpica | Sense logo (gris) | 150 x 200  | Bimensual           |



2 catifes d'estoc sense logotip de mides 150 x 200 cm per a imprevistos.

### 6.3 REQUERIMENTS TÈCNICS DE LES CATIFES

- Base de cautxú ( nitril 100%) antilliscant i lliure de PVC, per a garantir una correcta adherència a qualsevol paviment i garantitzant una trepitjada segura.
- Resistència al lliscament NFSI High-Traction
- Superfície tèxtil de 100% high-Twist Nylon ( HTN )Poliamida 6.6
- Capacitat mínima per retenir la pols ( 600-800gr/m²)
- Catifes amb una absorció d'humitat de 3-4litres/m²).
- Les catifes han d'estar fabricades a Europa, amb segell CE.
- Les catifes han de donar compliment a la normativa vigent referent a la resistència al foc EN 13501-1/ Cfl-s1
- Les catifes han de ser personalitzables amb el logotip del PSPV, imprès amb una tècnica de producció tipus (chromojet).

## 6.4 FUNCIONS GENERALS DEL SERVEI

PSPV ja disposa d'un parc de catifes instal·lades l'1 de Gener de 2025, la nova empresa adjudicatària s'obliga a abonar l'amortització no exhaurida a l'empresa adjudicatària actual HOLAMAT.(veure QC - Condicions econòmiques del contracte)

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir un servei integral tot inclòs. Disseny de noves catifes, si fossin necessàries en la duració del contracte, subministrament, instal·lació, manteniment, neteja professional periòdica i reposició.

S'entén per neteja i higienització professional, l'aplicació del mètode de neteja adequat per cada tipus de catifa d'acord amb les característiques tècniques i fisicoquímiques de les fibres que les componen, així com el tipus de suport i característiques del mateix.

Els visuals nous de les catifes hauran de ser validats pel departament de comunicació i disseny del PSPV.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les catifes sempre estan en un estat òptim i haurà de reposar-les per unes de noves quan aquestes mostrin símptomes de desgast, deteriorament o trencament.

El servei de recollida de catifes brutes i substitució ha de ser àgil, segons la periodicitat indicada anteriorment en l'apartat "6.2".

## 6.5 CONDICIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL PERSONAL LOT 3

Els licitadors hauran de presentar l'oferta amb el personal necessari per a la correcta realització del servei objecte d'aquest lot 3.

El personal referent dependrà exclusivament de l'adjudicatari, i per tant, aquest tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral, social i de prevenció de riscos laborals vigents en cada moment, sense que en cap cas pugui al·legar cap dret per aquest personal en relació amb el PSPV.

Els treballadors d'aquest lot hauran d'estar registrats en el sistema amb la documentació actualitzada de prevenció de riscos laborals per tal d'accedir a les instal·lacions del PSPV.

## 6.6 SAT I PLA DE CONTINGÈNCIES

L'objecte d'un SAT (Servei d'Atenció Telefònica 24h) i pla de contingències en serveis de CATIFES per a centres hospitalaris i/o sanitaris és assegurar una resposta ràpida i segura davant de situacions que puguin derivar en incidents i/o afectar a la imatge de la institució. amb cobertura 24/7 i protocols d'escalat.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta de SAT i Pla de contingències en base a les següents indicacions:

- El SAT ha de ser gratuït (número 900 o fix/mòbil) disponible 24 hores els 365 dies i amb resposta < 5 minuts.
- Registre digital de trucades amb temps de resposta i actuació.
- Coordinació amb encarregat/responsables de contracte per incidents
- Actuacions d'urgències davant de situacions que puguin derivar en incidents o afectar a la imatge de la institució.

## ➤ Temps de resposta màxims:

| Concepte                             | Temps de resposta |
|--------------------------------------|-------------------|
| SAT 24 hrs                           | < 5 minuts        |
| Subministrament d'estoc de seguretat | 24 hores          |
| Actuació urgent                      | 12 hores          |

**Nota:** les incidències en temps presencial del servei seran ateses amb immediatesa

## 7 SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES DE LA QUALITAT DEL SERVEI

### 7.1 CRITERIS GENERALS DE CONTROL DE QUALITAT LOT 1

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

- Inspecció visual de l'estat de neteja després del tractament.
- Resultats dels controls microbiològics
- Estimació per part del PSPV d'aquestes que no es relacionen amb la qualitat final de la neteja sinó que es relacionen amb altres aspectes del servei com els relatius a l'ordre operatiu o a la imatge general.

Per fer aquestes valoracions, el servei comptarà amb la Comissió de Seguiment i Control - Grup Operatiu (empresa adjudicatària / PSPV) per fer el seguiment i control amb la següent composició mínima:

| Adjudicatari | PSPV                                   |
|--------------|----------------------------------------|
| Resp. Servei | Responsable contracte                  |
| Supervisor/a | Tècnic SSGG                            |
|              | Responsable assistencial i/o d'edifici |
|              | Tècnic/a de Qualitat                   |

#### 7.1.1 Objectius i obligacions de la Comissió de Seguiment i Control Lot 1:

- Vetllar per la qualitat del servei
- Establir un programa anual d'inspeccions periòdiques (com a mínim mensualment), a partir de les freqüències mínimes establertes:

| Inspeccions de control i qualitat   |                               |             |             |                 |         |        |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|-----------------|---------|--------|
| Activitat                           | Freqüències / espais afectats |             |             |                 |         |        |
| Hospitalització                     | Mensual                       | Llevant     | Xaloc       | Gregal          |         |        |
| Atenció primària                    | Bimensual                     | CAP BTA     | CAP Larrard | CAP Vallcarca   | CAP VIO |        |
| Centre urgències                    | Mensual                       | CUAP Gràcia |             |                 |         |        |
| Administratius, logística i tècnics | Trimestral                    | Montseny    | Mestral     | Tramuntana      | Puigmal | Suport |
| Exteriors                           | Mensual                       | Accessos    | Places      | Vials i jardins |         |        |

- Realitzar les inspeccions periòdiques programades
- Definir els valors IQN de les avaluacions de qualitat del servei
- Aixecament d'acta de la inspecció i signatura de la mateixa

#### 7.1.2 Procediment de la Comissió de Seguiment i Control – Grup Operatiu:

Bimensualment el Grup Operatiu es reunirà per realitzar la inspecció de control de qualitat segons programa establert. La convocatòria d'aquesta reunió, juntament amb l'ordre del dia la impulsarà el responsable designat pel PSPV i es farà mitjançant convocatòria electrònica.

El programa d'inspeccions estarà format per una ruta d'observacions a les dependències, àrees o espais del centre a supervisar, amb un mínim de 5 dependències a analitzar dins d'un mateix edifici / espai per dia.

A la finalització de la inspecció de la comissió de seguiment s'aixecarà acta que haurà de ser signada per tots els integrants de la comissió.

Les reunions del Grup Operatiu podran ser convocades de manera ordinària o urgent a petició de qualsevol de les parts, comunicant-la amb termini mínim de 5 dies, en cas de reunions ordinàries, o 24 hores per reunions amb caràcter d'urgència. La seva comunicació es farà per convocatòria electrònica.

### **7.1.3 Sistema d'Indicadors i quadres de comandament del servei**

L'adjudicatària treballarà de manera coordinada amb la Comissió de Seguiment del Servei i amb el PSPV en la definició, desenvolupament i validació dels indicadors de rendiment i de qualitat del servei, d'acord amb els objectius establerts en el present contracte.

En un termini màxim de un mes des de l'inici efectiu del servei, hauran d'estar definits i en funcionament els quadres de comandament, que permetran el seguiment periòdic de l'execució del contracte, la mesura del grau de compliment de les obligacions contractuals i la detecció de possibles desviacions.

Els indicadors i quadres de comandament hauran de ser revisables i actualitzables durant la vigència del contracte.

## 8 FACTURACIÓ DELS SERVEIS REALITZATS

---

### **LOT 1: SERVEI NETEJA I DESINFECCIÓ**

Facturació es composarà:

- Fix mensual segons preu del servei
- Abonament de servei no realitzat (unitat tancada o fora de servei)
- Variable mensual del servei extraordinari

La facturació es basarà segons normativa vigent actual i segons l'estructura acordada amb PSPV.

#### **Serveis extraordinaris i sobrevinguts:**

PSPV podrà demanar serveis extraordinari i/o sobrevinguts: neteges d'obres, neteges de situacions sobtades (inundacions, incendis,...)

### **LOT 2: DDD**

En el cas del lot 2 es realitzarà una factura mensual amb el desglossament per centres del PSPV.

### **LOT 3: CATIFES CORPORATIVES**

En el cas del lot 3 es realitzarà una factura mensual amb el desglossament dels centres del PSPV.

## 9 PENALITZACIONS

En el cas que no es compleixin els requeriments descrits en aquest PPT, s'aplicaran el règim de penalitats que preveu el Plec de Clàusules Administratives Particulars. Juntament amb el règim establert en el PCAP, es preveuen les següents penalitats específiques:

### **Es considerarà falta:**

- La no presentació dels registres demanats al Plec.
- El no compliment amb els serveis ofertats i demanats en aquest Plec.
- En cas de que el PSPV comuniqui tres cops a l'adjudicatari, la necessitat de substitució de personal i aquest no respongui o tot i rebent resposta no es substitueixi el personal sol·licitat.
- L'empresa adjudicatària no pot modificar els productes utilitzats en el servei i els protocols de Neteja i Higienització, si abans no ha rebut l'aprovació del departament de SSGG i del servei de prevenció del PSPV.

### **Es considerarà falta greu:**

- Reiterar la mateixa falta en un període de 2 mesos.
- L'incompliment de les condicions essencials del contracte

## 10 CONSULTES

### 10.1 VISITA ALS ESPAIS

Parc Sanitari Pere Virgili determina **requeriment imprescindible per poder licitar** la visita als edificis i espais objecte del servei a realitzar. A tal fi publicarà en el seu Perfil del Contractant data i hora per la visita, essent obligació dels licitadors realitzar-la per a poder licitar.

[http://perevirgili.gencat.cat/ca/parc\\_sanitari\\_pere\\_virgili/perfil\\_del\\_contractant](http://perevirgili.gencat.cat/ca/parc_sanitari_pere_virgili/perfil_del_contractant)

Les empreses licitadores hauran de sol·licitar "Cita prèvia" via e-mail a les adreces següents:

[contractacio@perevirgili.cat](mailto:contractacio@perevirgili.cat)

Tots els licitadors que hagin realitzar la visita obligatòria podran sol·licitar visites complementàries.

### 10.2 CONSULTES

Totes les consultes, dubtes i/o aclariments, comunicacions tècniques i administratives que les empreses licitadores vulguin realitzar es faran sempre per escrit a la següent adreces de e-mail:

[contractacio@perevirgili.cat](mailto:contractacio@perevirgili.cat)

PSPV publicarà les respostes a les consultes al seu perfil del contractant. Per rebre avís automàtic de les notificacions els licitadors hauran d'estar registrats al perfil del contractant a l'expedient objecte de la licitació.

### 10.3 VISITES A LES SEUS DE LES EMPRESES LICITADORES

PSPV es reserva el dret de sol·licitar visites a les seus de les empreses licitadores amb la finalitat de poder contrastar el que aquestes expliciten a les seves propostes de licitació.