



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA DE
INS ESCOLA D' HOTELERIA I TURISME DE
BARCELONA**

Í N D E X

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE	2
CLÀUSULA 2.- ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ.....	2
CLÀUSULA 3.- CALENDARI I HORARIS	3
CLÀUSULA 4.- PERSONAL DE NETEJA.....	4
4.1 Control presencial del personal de neteja	4
4.2 Plantilla assignada	5
4.3 Coordinació i supervisió del servei	6
CLÀUSULA 5. MATERIALS, CONSUMIBLES I ALTRES.....	7
5.1 Maquinària i materials per a la neteja.....	7
5.2 Consumibles	8
5.3 Contenedors higiènics dels lavabos femenins.....	8
CLÀUSULA 6. CONDICIONS DEL SERVEI DE NETEJA	8
6.1 Pla de Treball de Neteja del centre.....	8
6.2 Retirada/Evacuació dels residus de les activitats del centre	9
6.3 Fraccions diferents de residus a gestionar:	9
CLÀUSULA 7. SUBMINISTRAMENTS.....	11
CLÀUSULA 8. FACTURACIÓ DEL SERVEI.....	11
CLÀUSULA 9 – CONTROL DE QUALITAT	12
CLÀUSULA 10 – SERVEIS DE SUPORT.....	14
CLÀUSULA 11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	15
CLÀUSULA 12.- RÈGIM SANCIONADOR	16
ANNEX 1. DEPENDÈNCIES OBJECTES DEL CONTRACTE	19
ANNEX 2. TASQUES I FREQUÈNCIES DE NETEJA.....	20
ANNEX 3. SISTEMÀTICA DE NETEJA.....	22
ANNEX 4. PRODUCTES DE NETEJA	28
ANNEX 5. RESPONSABILITATS, TASQUES I FREQUÈNCIES EN LA GESTIÓ DE RESIDUS.....	30
ANNEX 6. REQUISITS I ESPECIFICACIONS DEL SISTEMA DE CONTROL PRESENCIAL A APLICAR PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE PER PART DE LA DIRECCIÓ DEL CENTRE I DEL CEB	33
ANNEX 7. FULLS DE CONTROL I CERTIFICACIÓ DELS TREBALLS DE NETEGES A FONS D'ESPECIALISTES.....	36
ANNEX 8. QUADRE RESUM D'HORES MÍNIMES EXIGIBLES I PRESSUPOST MÀXIM DE "LICITACIÓ"	39
ANNEX 9 PERSONAL A SUBROGAR	40

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació dels serveis de neteja a les dependències descrites a l'**Annex 1**. Els serveis comprenen la totalitat de les prestacions amb les condicions exigides en aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) del servei de neteja, incloses les tasques d'organització i supervisió, els sistemes integrats de seguretat i prevenció de riscos laborals, i totes les despeses i impostos associats al servei de neteja.

La concreció de les prescripcions tècniques dels treballs, si s'escau, i els criteris i decisions objecte d'aquest contracte, així com la seva supervisió i inspecció, seran establerts - d'acord amb la totalitat dels documents contractuals, de l'oferta i millores que ofereixi l'Adjudicatari, per part de la Direcció del Centre i el Servei de Neteja del CEB.

CLÀUSULA 2.- ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ

El contractista haurà de proveir la prestació del servei de neteja del centre amb les característiques específiques i freqüències del servei de neteja que s'assenyalen a l'**Annex 2**.

Queda exclòs del present contracte, la prestació del servei de neteja en aquells menjadors de personal, cuines, magatzems d'aliments i espais i vestidors d'ús exclusiu d'empleats responsables de la restauració (d'acord amb el Decret de la Generalitat de Catalunya de data 14/5/1996).

Així mateix, també queda exclòs del present contracte la prestació del servei de neteja en les instal·lacions i espais destinats a menjadors col·lectius, cafeteries, cantines, i similars amb prestació externalitzada dels seus serveis de restauració i menjador, i que, en tot cas, correspondrà a l'adjudicatari del servei de restauració i menjador corresponent la neteja després de cada àpat, exceptuant el supòsit que aquests espais siguin utilitzats, ocasional o excepcionalment per a activitats alienes als serveis de restauració i menjador als quals estan afectes.

Entre els diferents tipus de dependències incloses a la prestació del servei de neteja es troben:

- Despatxos, oficines i dependències anàlogues.
- Arxius i magatzems.
- Sales tècniques.
- Els lavabos, banys, vestuaris i dutxes.
- Les aules.
- Les sales d'estudi, seminaris, sales de reunions, sales d'actes, biblioteques i d'altres.
- Les zones comunes i accessos.
- Els ascensors i aparells elevadors.
- Tots els vidres del centre, siguin interiors o exteriors, qualsevol que sigui la seva dificultat d'accés.
- Terrasses, patis i porxos.
- I en general, qualsevol dependència no inclosa a les categories precedents, que pertanyi al centre i es consideri la seva necessitat de neteja.

La neteja abastarà tots els elements inclosos a les dependències (paviments, sostres, parets, portes, mobiliari, prestatgeries, elements de decoració, equipaments i altres elements existents), així com les seves instal·lacions, vidres, persianes, conduccions, etc.

En línies generals, queden exclosos de la prestació del servei de neteja, tots aquells materials, estris i maquinària de les instal·lacions pertanyents a dependències tècniques, tal com sales de maquinària (calderes, compressors, etc.), limitant la seva neteja a l'escombrat del paviment en les freqüències descrites.

CLÀUSULA 3.- CALENDARI I HORARIS

Calendari

A efectes de la prestació del servei de neteja, es consideren dies festius:

- Tots els dissabtes i diumenges de l'any.
- Les 12 festes que fixa el calendari laboral del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.
- Les 2 festes locals.
- Els dies sense activitat fixats pel la direcció, en base anual.

Es consideren dies laborables la resta de dies de l'any no festius i/o els dies que expressament fixi la Direcció del Centre.

- L'empresa haurà de prestar el servei de neteja tots els dies assenyalats per la Direcció del Centre de forma íntegra en cadascun dels mesos operatius objecte de contractació.

L'empresa adjudicatària organitzarà els torns de vacances del seu personal segons els mesos de servei de neteja efectius a prestar en el centre. Aquesta planificació de vacances a nivell individual (treballador/a) serà comunicada per escrit a la direcció del centre per part de l'empresa adjudicatària prèviament a l'inici del període vacacional.

Àmbit horari

Es considera horari nocturn des de les 22:00 hores fins a les 6:00 hores del dia següent. La resta d'hores es consideren horari diürn.

L'empresa adaptarà l'horari del personal de neteja ordinària, evitant al màxim les interferències amb les activitats ordinàries educatives del centre, preferentment es farà la neteja fora de l'horari lectiu. Finalment, l'horari adient proposat per l'empresa haurà de ser definitivament aprovat per part de la direcció del centre. Així mateix, organitzarà les intervencions dels especialistes que realitzaran les tasques de neteja en aquells horaris que perjudiquin el mínim possible a les activitats del centre (preferentment, dintre d'aquells intervals horaris amb menor activitat per part dels usuaris del centre i dintre de l'horari diürn).

L'empresa adjudicatària haurà d'adjuntar una planificació anticipada, acurada i detallada per a la realització de les intervencions dels especialistes en les neteges a fons denominades "estàndard 1" i "estàndard 2", que serà fonamental per a aconseguir una adequada coordinació amb els responsables del centre escolar i una millor eficàcia i qualitat del servei. La direcció del centre podrà suggerir als responsables de l'empresa els canvis pertinents en la planificació i horaris de la intervenció dels especialistes inicialment lliurada quan ho considerin convenient, adaptant-se a aquells intervals horaris d'intervenció per a que coincideixin amb horaris de menor activitat per part dels usuaris del centre.

CLÀUSULA 4.- PERSONAL DE NETEJA

L'empresa adjudicatària efectuarà els canvis que consideri oportuns, redistribuirà i recol·locarà l'equip humà necessari en el centre, d'acord amb el conveni col·lectiu del sector i amb les categories professionals considerades, per a la realització íntegra del nombre d'hores mínimes diàries establert al centre escolar per la direcció del mateix. S'indica el número mínim d'hores de neteja exigibles diàriament, a l'**Annex 8**.

L'empresa adjudicatària subrogarà el personal de neteja de l'empresa anterior, d'acord amb la legislació vigent. Si el personal a subrogar fos insuficient per a acomplir el nombre d'hores mínimes diàries de dedicació establertes per a cadascun dels centres, s'haurà de contractar nou personal de neteja addicional, per tal d'acomplir aquest número d'hores mínimes diàries de dedicació exigibles, a més a més d'acomplir també amb la resta d'especificacions tècniques, tasques de neteja, freqüències i nivells de qualitat del servei establerts en aquest PPT.

Tot el personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, i per tant, aquesta tindrà tots els drets i deures inherents a la condició de patró, havent d'acomplir sota la seva responsabilitat amb totes les normatives vigents en aquesta matèria.

S'adjunten les dades del personal de neteja actual assignades en el centre, segons comunicació de l'empresa que gestiona actualment el contracte, a l'**Annex 9**.

4.1 Control presencial del personal de neteja

Tot el personal que per part de l'empresa adjudicatària intervingui en els treballs del servei de neteja objecte d'aquest contracte, haurà de sotmetre's a les normes de control presencial i d'assistència establert pel Servei de Neteja del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) a tots els seus centres, mitjançant un sistema d'informació d'acord amb els requeriments i especificacions tècniques de l'**Annex 6**.

Els operaris/es de neteja hauran d'iniciar la seva jornada cada dia laboral de forma puntual i acomplir l'horari establert per al seu lloc de treball assignat i planificat per l'empresa adjudicatària en cadascun dels centres, efectuant la comunicació pertinent de la seva assistència (hora d'entrada i de sortida al centre a través del sistema de control presencial).

En el cas de produir-se una baixa d'un operari/a per indisposició sobrevinguda, imprevista o no planificada en un dia concret, l'empresa haurà de garantir (mitjançant un equip de reten

adient o la prolongació de l'horari habitual del personal de neteja fix del centre) que es recupera en el mateix dia el servei aconseguint un servei de neteja adequat sense deixar cap zona sense netejar i intentant acomplir amb el número d'hores mínimes establertes a cada centre, evitant endarreriments o serveis inadequats o insatisfactoris.

No s'inclouen, ni es consideren dintre de les baixes per indisposició sobrevinguda i imprevista, aquelles llicències de personal, dies personals, permís i vacances, que permeten un coneixement previ per part del supervisor de l'empresa i una planificació anticipada per a l'adequada substitució del titular per un suplent. En cas de produir-se una baixa, per llicència, d'un/a netejador/a, aquesta persona haurà d'esser substituïda el mateix dia per una altra persona addicional fins a l'alta o incorporació del titular de la baixa. Aquest personal suplent o reten d'intervenció puntual en el centre, també haurà de sotmetre's al sistema de control presencial i d'assistència establert.

La Direcció del Centre només retribuirà les hores realment prestades i justificades (mitjançant el sistema de control presencial i d'assistència) d'acord amb el preu hora mig resultant de l'oferta adjudicada. Per tant, la Direcció del Centre es reserva el dret a no pagar el cent per cent del servei (acceptant únicament una facturació parcial del servei), si no es compleixen totes les hores mínimes exigibles i previstes (d'acord amb aquest Plec de Prescripcions Tècniques i oferta de l'empresa), i retribuint únicament el volum d'hores de neteja realment realitzades i justificades al centre (mitjançant el sistema de control presencial i d'assistència) si són inferiors al número d'hores previstes, d'acord amb el preu hora mig diürn, nocturn, per categoria professional, etc. aplicable en cada moment, resultant de la oferta presentada per l'adjudicatari.

Per tant, els adjudicataris, a més a més de no cobrar les hores no prestades i no justificades (en el cas que la prestació efectiva real sigui inferior a les hores mínimes establertes en els Plecs o les incloses en les seves respectives ofertes), podrien tenir que respondre davant els responsables de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB per incompliment injustificat de la dedicació d'hores establerta en aquest contracte.

Tot el descrit en aquest apartat, és també d'aplicació al personal especialista en el decurs dels treballs de neteges a fons corresponents al tipus "estàndard".

L'empresa adjudicatària disposarà **d'un mes** des de l'inici del contracte per a informar i formar als seus treballadors, exigir un bon compliment, assegurar el convenient i precís desenvolupament i utilització del sistema de control presencial i d'assistència ofert, que haurà de ser acceptat prèviament pel Servei de Neteja del CEB d'acord amb els requeriments i especificacions tècniques indicades, ja que haurà de servir de base per a la justificació de la facturació mensual de les hores realment prestades de neteja. No obstant, durant el primer mes de contracte, els responsables de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB, podran establir aquelles mesures alternatives i transitòries de control presencial que permetin validar de la forma més objectiva possible les factures d'aquest primer període.

4.2 Plantilla assignada

L'empresa comunicarà de forma precisa als responsables de la Direcció del Centre cadascun/a dels treballadors/res assignades al centre i especialistes itinerants (és a dir, tot el personal titular i suplent per a cobrir l'absentisme), de forma que sempre que es produeixi una **modificació definitiva** (jubilació, invalidesa, excedència, o qualsevol canvi definitiu) d'un operari/ària en un lloc de treball, **s'haurà de comunicar immediatament per escrit als responsables de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB per a la seva aprovació prèvia** (amb indicació del nom complet i DNI del substitut/a, categoria, tipus de contracte, jornada diària i horari, antiguitat, complements fora de conveni, i si té alguna discapacitat).

La Direcció del Centre i el Servei de Neteja del CEB, podrà efectuar els controls periòdics que estimi oportuns sol·licitant la documentació que es requereixi del personal assignat per part de l'empresa adjudicatària del contracte (nòmines, cotitzacions a la Seguretat Social, controls presencials i d'assistència, etc.).

4.3 Coordinació i supervisió del servei

L'adjudicatari del servei es comprometrà a implantar un sistema de supervisió del servei basat en un/a supervisor/a i comunicarà als responsables de la Direcció del Centre durant els primers quinze dies del contracte, el nom complet, telèfon mòbil i altres dades per a la seva permanent localització.

L'empresa haurà de disposar i garantir la disponibilitat d'un servei d'atenció les 24 hores els 365 dies de l'any, per a atendre qualsevol urgència o imprevist que es pugui produir o sol·licitud que es pugui formular per part dels responsables de la Direcció del Centre.

Així mateix, l'empresa haurà de disposar de persones amb experiència en la supervisió de serveis de neteja i disposar d'un perfil i capacitats adequades a les necessitats del treball de supervisió (amb un mínim de 4 anys d'experiència en coordinació d'equips de neteja).

Entre d'altres, les tasques que han de desenvolupar els supervisor/es són:

- Assegurar-se de l'adequada organització i distribució dels llocs de treball pel millor aprofitament de la plantilla per a realitzar les tasques de neteja previstes en aquest plec.
- Dirigir, coordinar i controlar el personal al seu càrrec.
- Donar suport, motivar i formar en el seu lloc de treball al personal al seu càrrec.
- Acompanyar, formar in situ i explicar al nou personal suplent i de substitució l'adequada realització de les tasques, procediments, àrees i altres obligacions pròpies de cada lloc de treball en cada centre.
- Solucionar les incidències per a garantir la continuïtat dels serveis. Garantir la disponibilitat del personal adequada als llocs de treball necessaris per a efectuar la neteja establerta per a cada dia laborable operatiu (propostes de contractes temporals de substitucions de personal fix, reten i reforços, etc.)
- Assegurar el seguiment d'una adequada política de gestió de personal, i vetllar per la seguretat i higiene en el treball.

- Comunicar-se de forma continua amb els seus treballadors/es, per tal de poder informar i anticipar als responsables de la direcció sobre qualsevol tema d'interès relatiu al servei de neteja contractat.
- Controlar i assegurar la realització del programa de serveis (tasques i freqüències de neteja establertes, acompliment de les neteges de fons, vidres, lluminàries, sostres, conduccions i altres tasques dels especialistes en les intervencions estàndard 1 i 2).
- Supervisar de forma rutinària la qualitat del servei de neteja, assistint als controls de qualitat que es requereixin, i posteriorment analitzar i avaluar els resultats del control de qualitat del servei conjuntament amb els responsables de la direcció, per tal d'unificar i establir criteris homogenis respecte a la qualitat de neteja que es requereix al centre.
- Avisar a la direcció de les incidències no resoltes.
- Supervisar els subministraments i equipaments necessaris per efectuar la neteja de les dependències i assegurar la seva disponibilitat per a efectuar el servei.
- Facilitar la recepció de formularis de petició de productes de les netejadores del centre i atendre aquestes peticions. Així com, identificar i controlar les necessitats d'aprovisionament, consums habituals i disponibilitat dels estocs de productes, materials i equips del centre, evitant que no es quedin cap dia les netejadores sense productes i materials per a dur a terme el servei, i garantint la seva correcta instrucció de manipulació i utilització per a un eficient servei de neteja d'acord amb les fitxes tècniques i de seguretat dels mateixos.
- Omplir els formularis que es demanin i aportar altra documentació que es requereixi per part dels responsables de la Direcció del Centre i el Servei de Neteja del CEB, i portar totalment actualitzada la informació rellevant que es requereixi per a aquest servei.

CLÀUSULA 5. MATERIALS, CONSUMIBLES I ALTRES

5.1 Maquinària i materials per a la neteja

El treball de neteja es realitzarà pel procediment més adequat a la naturalesa de l'element a netejar, de manera que s'eviti el deteriorament dels elements i la manca de neteja i desinfecció que podrien donar lloc a un inadequat servei de neteja. S'inclou una descripció general dels procediments de neteja per elements i tipus de superfície a l'**Annex 3**.

Seràn a compte i càrrec exclusius del contractista la maquinària, utensilis, productes de neteja i accessoris que fossin necessaris per a l'adequada prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, d'acord amb:

- a) Les tasques i freqüències de l'**Annex 2**.
- b) Un adequat nivell de qualitat del servei de neteja establert en aquest PPT.

També, s'inclouen les característiques que han d'acomplir els productes de neteja proposats per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei objecte d'aquest contracte a l'**Annex 4**.

5.2 Consumibles de lavabos

Serà a càrrec de l'empresa adjudicatària el subministrament i la reposició diària de materials fungibles dels lavabos, tals com el sabó rentamans, el paper higiènic, el paper eixugamans, les bosses d'escombraries i d'altres consumibles similars inclosos en aquest PPT. Les quantitats a aprovisionar han de permetre atendre unes pautes i hàbits d'higiene necessàries per un centre educatiu.

Les característiques concretes dels materials consumibles i higiènics dels lavabos a aprovisionar i reposar en els centres són:

- Paper higiènic normal, doble capa, llis gofrat blanc .
- Paper eixugamans (bobina de paper llis gofrat).
- Tovallolletes eixugamans "tipus Z", engranada blanques.
- Gel rentamans nacrat amb propietats de protecció dermatològica de les mans (PH neutre).

Les bosses d'escombraries a subministrar hauran de tenir les galgues suficients (resistència) i dimensions adequades (bosses petites per a les papereres i grans per als contenidors i carros de neteja) i amb colors diferenciats per a una efectiva separació i recollida selectiva de residus, fins al seu abocament final en els contenidors específics municipals a la via pública o deixalleria.

L'empresa adjudicatària també es farà càrrec de la reposició dels dispensadors de paper higiènic, de paper eixugamans i de sabó, sempre que es requereixi (en cas de no existir-hi, o estar trencats o deteriorats).

5.3 Contenedors higiènics dels lavabos femenins

Dins de l'objecte del present contracte està inclosa la gestió del subministrament, instal·lació i reposició mensual dels contenidors higiènics sanitaris de tipus estàndard amb reactius químics en els lavabos femenins, tant de les professores com de les alumnes. Aquest servei podrà ser prestat directament o ésser subcontractat a una altra empresa, per part de l'empresa de neteja adjudicatària.

CLÀUSULA 6. CONDICIONS DEL SERVEI DE NETEJA

6.1 Pla de Treball de Neteja del centre.

En el termini de dos mesos a partir de la data d'inici del contracte, l'adjudicatari lliurarà a la Direcció del Centre i al Servei de Neteja del CEB, el **Pla de Treball de Neteja del centre** (d'acord amb el model determinat pel Servei de Neteja del Consorci d'Educació de Barcelona – CEB -). Així mateix, en el termini màxim de dos mesos a partir de la data d'inici del contracte, l'adjudicatari lliurarà a la Direcció del Centre i el Servei de Neteja del CEB una planificació acurada de les tasques d'especialistes (estàndards) a realitzar en el centre.

Aquest Pla de Treball de Neteja de centre a confeccionar, haurà d'incloure com a mínim:

- a) una adequada sectorització i definició de tasques de neteja per a cada lloc de treball del centre,
- b) una adaptació a les necessitats pròpies del centre.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la comunicació i coneixement d'aquest Pla de Treball de Neteja de centre a cada treballador/a assignat al centre, efectuant els procediments de seguiment intern i supervisió adequada que permetin constatar el seu compliment. Així mateix, els responsables de la Direcció del Centre i el Servei de Neteja del CEB, podran sol·licitar la modificació i actualització d'aquest Pla de Treball al llarg del temps d'acord amb els canvis en les necessitats de neteja que es puguin produir en el centre, amb la inclusió d'aquells aspectes i informació que es considerin rellevants per a l'efectiva aplicació del Pla de Treball de Neteja.

6.2 Retirada/Evacuació dels residus de les activitats del centre

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

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

És evident la importància que té la implicació de tots els actors (persones i responsables) que intervenen des de que es genera i es produeix un residu, fins que aquest es retira i finalment es reutilitza, recicla o rebutja definitivament a un abocador. Així doncs:

- caldrà la participació del personal propi i/o usuaris del centre per a fer la separació i recollida selectiva en origen de les diferents fraccions de residus,
- caldrà la gestió adequada i continua dels procediments de recollida selectiva dels residus que es produeixin, tasca que recau en l'empresa de neteja adjudicatària i que el present PPT n'estableix les condicions reguladores.

Aquesta gestió de residus implica per a l'empresa adjudicatària moure la mateixa quantitat de residus, però separats – classificats – recollits i disposats de forma i en contenidors diferents.

6.3 Fraccions diferents de residus a gestionar:

Un primer grup, que comprèn la recollida selectiva de productes o fraccions de residus amb processos de recollida convencional i habitual (a través dels contenidors municipals específics col·locats a la via pública):

1. Paper i cartró.
2. Envasos lleugers (plàstic, llaunes i brics).
3. Rebuig general (la resta)

En aquells casos que no hi hagi un gestor homologat i autoritzat ja acordat per la Direcció del Centre per a la recollida selectiva de residus convencionals (paper i cartró, etc.), l'empresa adjudicatària haurà d'instruir i formar al seu personal de neteja, així com controlar i garantir que efectivament aquest personal aboca cada bossa de residu específic en el seu contenidor municipal corresponent.

En el cas de destrucció de paper atès el seu caràcter confidencial, **la freqüència de recollida serà mensual.**

Un altre grup, que comprèn la recollida selectiva de productes o fraccions amb processos de recollida especial (a certificar el seu abocament en deixalleries i punts verds municipals especialment habilitats):

4. Tònners i tintes.
5. Piles i bateries,
6. Altres que puguin ser considerats en un futur.

En aquells casos que no hi hagi un gestor homologat i autoritzat ja acordat per la Direcció del Centre per a la recollida selectiva de residus especials, l'empresa haurà d'instruir i formar al seu personal especialista, així com controlar i garantir que efectivament aquest personal quan es presenta en el centre per a efectuar una neteja de tipus "estàndard", finalment a l'acabar el seu treball, recull oportunament i confecciona un full d'inventari per a cada tipus de residus especials (pesant el volum total de piles recollides o comptant unitats de tònners), retirant i abocant aquests residus especials en les deixalleries i punts verds municipals especialment habilitats, obtenint el corresponent certificat del seu abocament en el full d'inventari confeccionat a l'efecte, indicant dia, hora i quantitat –kg o unitats).

S'adjunta un detall de les responsabilitats, tasques i freqüències en la gestió de residus a l'**Annex 5**.

Les hores destinades a la gestió de residus fora del centre es consideraran altres despeses generals (incloses dintre del pressupost total de licitació d'aquest contracte). Per tant, no es podran facturar a part, ni es podran afegir o incloure dintre del còmput total d'hores mínimes diàries de neteja exigibles al centre.

6.4 Estalvi energètic i d'aigua en la realització del servei de neteja

L'adjudicatari haurà de vetllar i garantir que tot el personal de neteja al seu càrrec coneix i adopta les mesures adequades per a reduir el consum dels subministraments del centre (electricitat, gas i aigua) i millorar l'estalvi energètic i d'aigua durant la realització del servei de neteja, com per exemple:

- mantenir les llums del centre apagades (a excepció de la dependència on es realitza el servei de neteja i passadís d'accés)

- evitar regar excessivament els porxos i terrasses, a vegades es pot substituir el rec per una escombrada i fregat posterior per reduir els consums d'aigua.
- evitar deixar aixetes d'aigua obertes mentre es neteja.
- evitar deixar obertes qualsevol finestra i/o porta al finalitzar el servei de neteja d'una dependència (ja que a l'hivern el centre durant la nit podria baixar molt la temperatura interior, i provocar major despesa energètica per a la calefacció).
- qualsevol altra mesura que puguin indicar els responsables de la direcció.

CLÀUSULA 7. SUBMINISTRAMENTS

Es facilitarà a l'empresa adjudicatària els subministraments d'aigua, llum i força que es requereixin al propi centre.

CLÀUSULA 8. FACTURACIÓ DEL SERVEI

Facturació mensual de la neteja diària ordinària

L'empresa adjudicatària realitzarà una factura mensual que podrà variar cada mes, i que estarà **en funció de les hores realment efectuades de neteja** (essent com a màxim les hores mínimes exigibles diàriament en el centre pel número de dies efectius laborables de neteja de cada mes analitzat).

El component de la factura mensual serà:

- a) Per una part, el cost dels treballs de les operàries de neteja (neteja diària ordinària), que s'obindrà com a resultat de multiplicar:
 - a.1) el total d'hores mensuals d'operària de neteja efectuades en el centre (*en comparació a les hores diàries mínimes a prestar fixades en aquest PPT*) multiplicades pel número de dies efectius de neteja de cada mes.
 - a.2) pel preu hora mig d'operària de neteja ofert.

Per tant, al finalitzar cada mes, es podran donar dues situacions: o bé s'han prestat **un major nombre** d'hores efectives d'operària de neteja en el centre per sobre de les hores mínimes exigibles, o bé s'han prestat **un menor nombre** d'hores efectives d'operària de neteja en el centre per sota de les hores mínimes exigibles.

És per això, que si es justificassin en el sistema de control presencial i d'assistència **més hores** de prestació efectiva d'operària de neteja, per sobre de les mínimes exigibles, només es facturarà el total d'hores mínimes exigibles per al mes en qüestió. En cas contrari, si es justificassin **menys hores** de prestació efectiva d'operària de neteja, per sota de les mínimes exigibles, només es podran facturar les hores realment justificades i que són inferiors a les mínimes exigibles per al mes en qüestió.

No obstant, temporalment en el cas de que un determinat mes es justificuessin **menys hores** de prestació efectiva d'operària de neteja que les hores mínimes exigibles, la Direcció del Centre podrà acceptar una facturació major a la que li correspondria aquell mes en qüestió (és a dir, podrà acceptar una factura similar al total d'hores mínimes exigibles en aquell mes), a canvi de generar una bossa futura i potencial d'hores d'operària de neteja (acumulables sempre a favor de la Direcció del Centre) que es podrien utilitzar en cas de futures necessitats (com per exemple: atendre altres necessitats puntuals i extraordinàries de neteja que es puguin requerir per part de la Direcció del Centre), o ésser abonades finalment per part de l'empresa adjudicatària, en el cas de que la Direcció del Centre, no decidís la seva utilització per atendre necessitats puntuals i extraordinàries futures.

- b) D'altra banda la factura corresponent al treball dels especialistes que es detalla més endavant.

A tall d'exemple, a l'**Annex 8** s'adjunta un quadre resum teòric de facturació (mes a mes) d'acord amb els **preus hora de "licitació"**, en el supòsit de que s'haguessin efectuat cada mes (el 100% de les hores mínimes exigibles). Així mateix, inclou el supòsit de que s'haguessin efectuat adequadament i validades les certificacions de treballs d'especialistes ("estàndard" 1 o 2). Per tant, aquest pressupost teòric conforma el màxim pressupost de licitació i facturació possible d'aquest PPT en base als preus hora de "licitació".

Certificació dels treballs d'especialistes

A diferència de la neteja diària, les neteges a fons de tipus "estàndard" 1 o 2 realitzades es facturaran per part de l'empresa adjudicatària només si s'ha certificat de forma positiva (validat) el compliment íntegre de les tasques incloses en les neteges a fons (tipus "estàndard") establertes en aquest PPT.

La Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB designaran els responsables per a efectuar aquest control de qualitat i verificació de l'adequat compliment de totes les tasques just després de la finalització de cada neteja a fons (estàndard), omplint-se un formulari i acte de control de qualitat sobre el grau de compliment de les mateixes (a l'**Annex 7**), amb assistència dels supervisors de l'empresa adjudicatària a efectes de comprovar l'avaluació positiva o negativa d'aquests treballs.

En el cas de que aquestes tasques de neteges a fons (tipus "estàndard") siguin:

- a) **completres** (és a dir, efectuades a tots els elements previstos i dependències del centre)
- b) **adequades** (és a dir, efectuades amb un nivell de qualitat raonable segons l'establert en el PPT),

l'empresa podrà facturar com a màxim el 100% de l'import total previst en el PPT per a cadascuna d'aquestes intervencions de neteges a fons (de tipus "estàndard") realitzades al llarg de l'any.

CLÀUSULA 9 – CONTROL DE QUALITAT

A fi de portar a terme un control de qualitat, objectiu i quantificable, que identifiqui el nivell de servei aconseguit per a cadascun dels possibles elements presents en les dependències, es realitzaran controls de qualitat mitjançant inspeccions in situ i a l'atzar.

S'avaluarà la qualitat del servei de neteja de diversos elements per a diverses dependències del centre (mitjançant un sistema d'avaluació on per a cada element a netejar a valorar "ítem de control" s'aplicarà una escala de valoració entre 0 i 10), omplint-se una Acta d'Inspecció de qualitat de la neteja ordinària, de tal manera que s'apliquen les puntuacions corresponents en base al nivell i estat de neteja observat en els diversos elements inspeccionats:

- Puntuació 10 (Molt bé): els elements objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o d'altres indicis de brutícia; s'observen superfícies brillants i netes.
- Puntuació 7 (Bé): els elements objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja elevats, però sense arribar al nivell anterior, sense taques, olors, pols o d'altres indicis de neteja, tot i que un expert o una persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències.
- Puntuació 5 (Regular): els elements objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja regular, amb alguna insuficiència, presència de lleugeres taques, pols i d'altres indicis de neteja puntuals i apreciables per qualsevol persona, però sense presentar un estat d'ordre i neteja deficient i molest.
- Puntuació 3 (Deficient): els elements objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja insuficient, amb presència més generalitzada que en el nivell anterior de taques, olors i d'altres indicis de brutícia apreciables amb facilitat, i molest.
- Puntuació 0 (Molt deficient): els elements objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja totalment insuficient en el conjunt de la superfície, apreciables a simple vista, i molt molest.

La valoració de la qualitat inferior a un valor de 5 s'entendrà com d'insuficiència. En tot cas una valoració igual o inferior al 50% de la puntuació màxima (5 sobre 10 o inferior) s'entendrà sempre com No Acceptable.

D'acord amb l'anterior sistema de valoració de la qualitat mitjançant inspeccions in situ aleatòries a desenvolupar, caldrà que l'empresa adjudicatària aconsegueixi uns nivells mínims de qualitat mitjana en el centre: essent el nivell de qualitat objectiu mínim desitjable de la neteja = (un valor 6,5 sobre 10).

Aquest sistema de valoració pot implicar la decisió d'aplicar penalitzacions addicionals sobre l'import de facturació mensual corresponent per manca de qualitat, a partir del percentatge d'elements insuficients, deficientes o no acceptables sobre el total d'ítems de control establerts en una mateix edifici en un dia d'inspecció.

Nivell mínim de qualitat objectiu a cada inspecció	6,25				
Nivell de qualitat obtingut per centre en cada inspecció	nivell de qualitat > 6,25	nivell de qualitat entre 6,25 i 6,00	nivell de qualitat entre 6,00 i 5,50	nivell de qualitat entre 5,50 i 5,00	nivell de qualitat < 5,00
Penalització facturació mensual per centre com a resultat primera inspecció	0%	0%	0,5%	1,25%	2,5%
Penalització facturació mensual per centre com a resultats repetitius en segones i terceres inspeccions dins del mateix any	0%	0,5%	1,25%	2,5%	4%

Aquests percentatges de descompte serien d'aplicació, en cas de produir-se, sobre l'import de la factura mensual del centre.

CLÀUSULA 10 – SERVEIS DE SUPORT

Sense perjudici de la resta d'aspectes recollits en el PPT, es detallen a continuació els següents punts que es consideren com a suport a les activitats de la contracta inclosos en els preus a aplicar i sense cap cost adicional:

- Les funcions necessàries per a la correcta organització, coordinació, direcció i seguiment dels recursos humans, tècnics i materials relacionats amb la neteja, amb l'objectiu d'aconseguir la seva optimització i racionalització d'acord amb les necessitats i requeriments plantejats.
- Col·laborar amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB. Assistir quan s'escaigui a les visites a l'Edifici i/o reunions que pels temes en qüestió i pel correcte desenvolupament de la contracta, puguin realitzar-se.
- L'assessorament complementari en quant a redacció d'informes, sobre productes i emmagatzematge, pressupostos per actuacions concretes o de sistemes alternatius, d'acord al que determinin els responsables de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB.
- L'arxiu dels justificants de destrucció de documents (paper a destruir).
- L'arxiu de les fitxes tècniques de tots i cadascun dels productes utilitzats des del primer dia de la prestació. En els casos que algun dels productes i materials estiguin garantits per part del fabricant o industrial per un temps superior al fixat en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, el contractista haurà de trametre la documentació que acrediti aquestes garanties als responsables de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB.

- La realització de reportatges fotogràfics d'anomalies i incidències, així com de l'abans i després de l'estat de l'edifici a netejar, incloent els corresponents a aquelles peticions que pel seu objectiu ho precisi, i d'aquelles que indiqui expressament els responsables de la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB.
- Atendre a les necessitats de millora ambiental, bioclimàtica i d'estalvi energètic de les instal·lacions, proposant les millores tècniques, de sistemes de neteja, productes, accessoris i emmagatzematge que siguin oportunes.
- Informar a la direcció (per a la seva aprovació posterior si es considera adient) de totes aquelles millores tècniques i de qualitat de productes, nous sistemes de neteja, accessoris, etc. que puguin proposar-se com alternatius per a la millora de les activitats de la neteja.

CLÀUSULA 11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

El contractista resta obligat al compliment de la normativa general sobre la prevenció de riscos laborals Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, modificada pel R.D. 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals i en particular, de les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a que es refereix l'art. 24 de la Llei 31/95 sobre Prevenció de Riscos Laborals i el RD 171/2004, de 30 de gener que desenvolupa el citat article 24.

En el termini d'un mes des de la notificació de l'adjudicació, la direcció i el contractista establiran els mecanismes de coordinació necessaris en quant a la protecció i prevenció de riscos laborals i la informació als respectius treballadors. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà de presentar en el termini fixat l'avaluació de riscos propis, i en la que es determinin també els riscos que poden afectar als usuaris i treballadors del centre.

Condicions requerides específicament:

Amb independència del conjunt de temes més genèrics de Salut laboral i el seu compliment obligat d'acord amb la Llei 31/1995 i el seu desenvolupament normatiu, a la Llei 54/2003 i al RD 171/2004 cal ressaltar les següents obligacions concretes referides a material, estris i normes d'emmagatzematge:

- a) A cada local d'emmagatzematge de productes de neteja és necessari que sigui visible, i a l'abast, el lloc on es disposin:
 - les **Fitxes de Seguretat** dels productes que es fan servir,
 - la descripció / **taula de freqüències** de les diferents tasques a realitzar per cada treballador/a.
 - la **planificació de les tasques** de neteja. (Pla de Treball de Neteja del Centre).
- b) A cada carretó de manutenció per transportar els estris i productes de neteja és necessari col·locar les Fitxes de Seguretat a una de les butxaques per tal de que els treballadors/res hi tinguin fàcil accés en cas de necessitat.
Cal preveure almenys un carretó per operari/a del servei.
- c) Als locals d'emmagatzematge, els materials i productes de neteja no s'hi acumularan en més quantitat que la necessària per atendre un mes de treball.

Els especialistes tindran la qualificació, la informació i la formació requerida per a realitzar els treballs, disposant de tots els medis necessaris i procurant evitar en la mesura del possible tota pertorbació del funcionament normal de les dependències. S'informarà prèviament als usuaris de les operacions que es realitzaran i les molèsties que s'ocasionaran, així com dels dies i horaris previstos.

La neteja de certs espais interiors o exteriors pot exigir protocols i procediments molt exigents, així com equipaments, estris, senyalitzacions i Equips de Protecció Individual complets i concrets per a la realització del servei de neteja, a fi de garantir les màximes condicions de Seguretat i Salut.

CLÀUSULA 12.- RÈGIM SANCIONADOR

12.1- Es consideren Faltes Molt Greus:

- El reiterat incompliment de faltes greus.

12.2- Es consideren Faltes Greus:

- **La manca de fiabilitat de les dades de dedicació d'hores**, detecció d'errors o dades que no corresponen a la realitat envers a la informació aportada per l'empresa a través del sistema de control presencial i d'assistència respecte a les dades reals sobre el número d'hores d'assistència i hores de dedicació realment prestades en el centre que hagi pogut constatar la direcció, es penalitzarà amb un 3% de l'import anual segons les causes que hagin pogut causar aquests errors (essent causa de possible rescissió del contracte per part de la direcció si aquests errors són imputables a l'empresa). Per aquest motiu, l'empresa haurà de vetllar, garantir i adoptar les mesures oportunes perquè el seu personal de neteja estigui informat i hagi rebut la suficient formació sobre l'adequada i correcta utilització del sistema, vigilant i prenent les mesures que consideri adient perquè el sistema de control presencial s'utilitzi de forma adequada, i evitant que no s'enregistri mai dades d'assistència i dedicació del seu personal que no es corresponguin amb la realitat.

- **L'incompliment en l'adequada instal·lació dels sistemes de control presencial** del personal de neteja del centre, que no es portin a terme, o es portin a terme de forma defectuosa o incompleta, sense poder obtenir la informació desitjada dins del termini establert en el PPT, seran penalitzades amb un 1% de l'import anual adjudicat per cada mes de retard, essent causa de resolució si es perllonga aquesta situació durant tres mesos més després del seu termini establert.

- **L'incompliment en el lliurament del Pla de Treball i de les Planificacions de neteges a fons** ("estàndard" 1 o 2) específics de cadascun dels centres, tant en el termini establert com en el seu contingut d'acord amb les condicions expressades en el PPT, seran penalitzades amb un 0,5% de l'import anual adjudicat, essent causa de resolució si es perllonga aquesta situació durant tres mesos més després del seu termini establert.

- El reiterat incompliment de faltes lleus.

12.3- Es consideren Faltes Lleus:

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment del Pla de Treball de Neteja definitivament presentat i aprovat per la Direcció del Centre i del Servei de Neteja del CEB al llarg del contracte. Per tant:

- **L'incompliment sistemàtic per part de l'empresa adjudicatària d'aquest Pla de Treball de Neteja del centre** lliurat i aprovat per la direcció serà motiu d'una penalització del 5% de l'import mensual del centre.

- **L'incompliment en els nivells mínims de qualitat del servei de neteja habitual desitjable**, detectats a través de les inspeccions i avaluacions objectives de qualitat rutinàries (inspeccions in situ), que presentin notes inferiors a un valor de qualitat podrien causar penalitzacions de fins a un 5% de l'import mensual del centre.

- **L'incompliment sistemàtic de la planificació d'aquestes neteges a fons** en més d'un 25% dels casos previstos (per causes imputables al contractista), seran penalitzades amb un 0,25% de l'import anual adjudicat a aplicar a la facturació del mes. Per aquest motiu, es realitzarà mensualment un seguiment de l'acompliment de la planificació de les neteges a fons "estàndard" 1 o "estàndard" 2, així com de les desviacions justificades respecte a la planificació inicial.

Així mateix, la direcció podrà efectuar controls sobre el compliment d'altres aspectes del servei, tals com:

- Adequat aprovisionament de productes i materials a utilitzar.
- Adequada manipulació, dosificació i utilització dels productes per a la neteja de cada tipus de materials i superfícies.
- Adequada disposició d'estris materials, maquinària i equipaments per a desenvolupar el servei (tasques i freqüències de neteja indicades en el PPT).
- Aportació de mitjans i adequada gestió de residus (recollida selectiva).
- Estalvi energètic i d'aigua.
- Presència real i efectiva del personal a qualsevol moment de la seva jornada.
- Reposició de consumibles de lavabo i contenidors higiènics sanitaris femenins.
- Sistemes i mesures adoptades i aplicades per a la prevenció de riscos laborals.
- Disponibilitat del supervisor.
- Atenció de l'empresa davant peticions urgents i/o emergències.
- Lliurament d'altra informació específica que es sol·liciti al respecte d'aquest servei, d'acord amb les obligacions establertes en aquest PPT.
- Qualsevol altre derivada d'aquest contracte.

- **L'incompliment sistemàtic i majoritari d'aquests altres aspectes del servei** podrà ser penalitzat amb un 5% de l'import mensual contractat.

Aquests percentatges de possibles descomptes s'aplicarien sobre l'import aplicable a la factura mensual aplicable del centre, corresponent al concepte d'hores de netejadora realitzades i justificades.

Qualsevol incompliment serà notificat a l'empresa adjudicatària de forma escrita, havent d'ésser corregida per l'empresa en el termini assenyalat en el requeriment mitjançant el correu electrònic que determini la direcció al o als correus electrònics que indiqui l'adjudicatari en la seva oferta.

Roser Vives Serra
Directora del Centre INS Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona

A Barcelona, 27 de març del 2026

ANNEX 1. DEPENDÈNCIES OBJECTES DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació dels serveis de neteja a les dependències de:

Servei de neteja del centre INS Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona

Adreça postal: Carrer del Pintor Alsamora, 3, Nou Barris, 08016 Barcelona

ANNEX 2. TASQUES I FREQUÈNCIES DE NETEJA

IES i EOI	Diari	Dos cops setmana	Setmanal	Mensual	Anual "estàndard 2"(*)
Mopejat de tots els paviments interiors i fregat i extracció de taques d'aquests paviments.	X				
Treure la pols del mobiliari.	X				
Buidat papereres.	X				
Reposició productes consumibles en lavabos.	X				
Fregat i neteja complerta dels lavabos.	X				
Eliminar residus sòlids i escombrat de terrasses, accessos i altres espais exteriors.	X				
Fregat de tots els paviments interiors que no es freguin a diari.		X			
Neteja a fons cabines ascensors.		X			
Repàs ditades portes de vidres i mampares divisòries.		X			
Neteja i desinfecció telèfons.		X			
Neteja a fons/fregat de pissarres.		X			
Eliminar pintades a taules, cadires, portes i mobiliari en general.			X		
Neteja a fons de lavabos: parets enrajolades, portes, complements lavabo i sanitaris.			X		
Treure la pols a prestatges, arxivadors, mobles i altres.			X		
Neteja de fons: racons, alts de prestatges, darrera taules, cables posteriors ordinadors, guies i perfils, conduccions accessibles, etc.				X	
Neteja a fons de taules i cadires.					X
Neteja vidres interiors i exteriors de fàcil					X
Neteja arquetes i desaigües.					X
Neteja de parets i sostres.					X
Aspirat cortines interiors, tapisseries cadires, catifes, etc. i neteja amb escuma seca dels mateixos.					X
Neteja radiadors i extintors i els seus racons.					X
Neteja persianes interiors (gradolux, estors, o similars).					X
Neteja difusors lluminàries i climatització del sostre o paret.					X
Neteja terrats i desguàs accessibles					X
Neteja a fons del mobiliari amb productes especials.					X
Neteja a fons de les prestatgeries de les biblioteques d'acord amb les instruccions de la direcció.					X
Escombrat paviment Sales Tècniques.					X

IES I EOI	Diari	Dos cops setmana	Setmanal	Mensual	Anual "estàndard 2"(*)
Tractaments de base dels paviments (en zones més desgastades i en mal estat) fins un màxim del 10% de la superfície del centre.					X
Tractament de base de les moquetes i paviments tèxtils, si n'hi ha.					X
Neteja de conduccions, canaletes i perfils a gran alçada (1 cop cada dos anys)					X / 2
Neteja de vidres interiors o exteriors de molt difícil accés (amb molta dificultat i/o alçada). (1 cop cada quatre anys)					X / 4
Neteja de persianes (1 cop cada quatre anys)					X / 4

(*) si hi ha hores pressupostades dintre de l'Annex 8.

ALTRES CONSIDERACIONS DEL SERVEI DE NETEJA

Intervencions dels especialistes en les neteges a fons: "estàndard" durant el període de contracte.

D'acord amb la planificació d'aquestes neteges a fons al llarg del període de contracte, l'empresa adjudicatària haurà de confirmar i garantir definitivament la prevista realització de cada neteja a fons en el centre (almenys amb un mínim d'antelació d'una setmana), per la possible preparació i disposició de les mesures oportunes que ajudin a prestar millor aquestes neteges a fons en el centre en qüestió (retirada de material, buidat d'algunes prestatgeries, planificació de "no ocupació" d'espais en determinades franges horàries, o ocupació parcial per zones i/o dependències del centre per a facilitar la neteja dels elements previstos: lluminàries, sostres, vidres, etc.).

Així mateix, just un dia abans de la finalització real prevista d'aquests treballs, l'empresa haurà de confirmar als responsables de la direcció la finalització d'aquests treballs.

La dotació d'equips amb diversos especialistes en cada intervenció haurà d'ésser amplia, suficient i adequada amb tots els mitjans materials necessaris, per a dur a terme de forma satisfactòria aquestes neteges a fons (freqüències i qualitat prevista) i no perllongar excessivament en el centre la realització d'aquests treballs.

ANNEX 3. SISTEMÀTICA DE NETEJA

• **NETEJA I TRACTAMENT DE PAVIMENTS**

Dins la correcta realització del conjunt de treballs i operacions necessàries per a una adequada neteja i conservació de totes les dependències, i atès que els paviments recullen un alt percentatge de la brutícia que penetra en els recintes, els paviments són objecte d'un estudi particularitzat en cada cas, segons el tipus de superfície, per a aplicar una especial cura en el seu tractament i sistemàtica de neteja.

En general es procedirà, quan les circumstàncies ho permetin, al tractament previ dels paviments, de manera que el manteniment posterior d'aquesta superfície sigui facilitat i racionalitzat al màxim, amb vista a aconseguir una més ràpida i eficaç eliminació de la brutícia, així com un major grau d'higiene i estètica.

Tractament i manteniment de paviments durs

a) Paviments de ceràmica (*gres* i *gresite*) i de granit: Per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat humit (mopejat), amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols. Amb la freqüència establerta a l'annex I, es procedirà al seu fregat (amb sabó detergent, sense àcids en la seva composició i amb la dilució en aigua adient).

A causa de la constitució d'aquests paviments, no s'aplicarà cap tipus de tractament (no admeten cristal·lització, i tampoc són adequades les emulsions de polímers que els converteixen en relliscosos).

b) Paviments calcaris (marbre i terratzo): La neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments es realitzarà mitjançant l' escombrat humit amb mopa i, amb la freqüència establerta, el fregat d'aquestes superfícies (amb cera autobrillant, amb capa antipols i emulsions per a taques).

Periòdicament, d'acord amb la freqüència establerta, es procedirà a aplicar de forma exclusiva el tractament de base de cristal·lització (mitjançant la utilització d'una màquina rotativa, llana d'acer fina per al marbre, o gruixuda per al terratzo, i producte cristal·litzador d'alta qualitat, tipus COOR o similar), que permetrà segellar els porus, i oferir resistència i lluentor en aquestes superfícies. No s'admetrà altre tipus de tractament de base per a aquests paviments.

c) Paviments de ciment o paviments de ciment pintats amb pintures *epoxi*. Per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat, amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols. Amb la freqüència establerta es procedirà a fregar les marques i taques adherides (amb sabó detergent, sense àcids, i amb la dilució en aigua adient).

Tractament i manteniment de paviments sintètics.

Paviments de superfície elàstica, linòleum o derivats del PVC. D'acord amb la norma *DIN/18032* per a la neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments, en primer lloc es procedirà a un escombrat humit amb mopa per a l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica, i es fregarà (manual o mecànicament) amb un producte adient per a evitar les ratlles i marques de petjades de sabates i rodes (anilina), d'acord amb les freqüències

establertes. Es netejaran aquestes superfícies amb cera autobrillant, amb capa antipols i emulsions per a taques. Així mateix s'utilitzaran agents i productes de neteja adients perquè d'aquesta manera els paviments no perdin elasticitat, no es produeixin butllofes ni encongiments, ni pèrdues de color, i finalment, perquè els paviments conservin la seva propietat de antilliscants.

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

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

Tractament de paviments de fusta

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

• NETEJA I TRACTAMENT DE PASSADISSOS I ZONES COMUNES

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

• NETEJA DE VIDRES I PERSIANES

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

Es consideren vidres de difícil accés aquells que per la seva ubicació, no siguin accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic). Les empreses licitadores hauran d'exposar al seu projecte tècnic els mitjans dels que disposen i que faran servir per a la neteja d'aquest tipus de vidre (bastides, aparells elevadors, plomes, especialistes en treballs verticals, etc.).

Les persianes exteriors de finestres es netejaran amb màquines d'aigua a pressió (hidronetejadores) i equips de neteja amb vapor segons els casos i nivell de brutícia de forma bianual.

- **NETEJA D'ESCALES**

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

- **NETEJA DE PARETS, SOSTRES I CORNISES**

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

- **NETEJA DE LAVABOS, VESTUARIS, DUTXES I SIMILARS**

Es concedirà especial atenció a la neteja dels lavabos, ja que són un punt de referència del nivell de la qualitat del servei de neteja que s'observa en un centre i que, per l'ús al que són destinats, requereixen el major grau d'higiene possible. Tots els sanitaris seran objecte d'una neteja escrupolosa i metòdica, així com paviments i tots els accessoris. En la neteja dels rentamans s'utilitzaran detergents específics amoniacals, que evitin la formació de calcificacions. S'utilitzaran baietes no abrasives per a no ratllar les superfícies esmaltades de piques i altres sanitaris, i s'aplicaran si escau, desinfectants adients i desodoritzats que no es limitin a emascarar les olors, sinó que vagin destinats a suprimir-los, eliminant els gèrmens que els produeixen. Periòdicament, en els interiors i colzes dels inodors s'utilitzaran detergents àcids per a l'eliminació de residus minerals. A les neteges diàries i en les de manteniment s'utilitzaran productes desinfectants (bactericides i fungicides) que garanteixen un poder romanent d'higienització.

Cal la utilització de baietes amb codi de color diferenciat per a la neteja dels lavabos, vestuaris i dutxes dels centres (essent la baieta de color vermell d'ús exclusiu dels inodors i WC, i una baieta blava per a la resta de superfícies: rentamans, aixetes, dispensadors, parets enrajolades i portes, plats de dutxa i resta d'elements dels vestuaris). Aquestes dues baietes amb codi de color diferenciat han de ser d'ús exclusiu dels lavabos, vestuaris i dutxes, i no s'utilitzaran en la neteja de la resta de dependències del centre (aules, sales i despatxos).

Per a la neteja dels difusors/aspersors de les dutxes (periòdicament caldrà utilitzar productes anticalcaris per a evitar la formació de calç en els orificis, i també periòdicament es netejarà amb la baieta amb una dissolució d'aigua i lleixiu).

- **NETEJA DE TELÈFONS**

Tots els telèfons, i d'acord amb la periodicitat establerta, es traurà la pols (amb baieta) i netejarà la brutícia adherida als racons i cantonades de la consola, procedint a la seva desinfecció amb una baieta, molt especialment de l'auricular per ser aquesta la part més crítica, a la qual es requereix, per higiene, una major atenció.

- **NETEJA DE REIXES DE VENTILACIÓ I CLIMATITZACIÓ**

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

- **NETEJA DE LLUMINÀRIES I PUNTS DE LLUM**

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

- **NETEJA DE PORTES**

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

- **NETEJA DE DAURATS I ELEMENTS METÀL·LICS**

Els acers inoxidable es netejaran amb productes detergents neutres, amb posterior assecat, i s'exclourà per a la seva neteja tot agent abrasiu que pogués ratllar-los o qualsevol producte de característiques molt àcides que pogués alterar les seves qualitats. Per al tractament i neteja de l'alumini emprarem productes neutres, contenint tensioactius, exempts d'abrasius, per a brutícies poc importants. Per a brutícies greixoses més difícils d'eliminar utilitzarem detergents també neutres però que incorporin partícules abrasives, això ajudarà a eliminar aquestes brutícies sense haver d'utilitzar draps abrasius que podrien ratllar l'alumini. La resta de metalls es netejaran amb la freqüència necessària amb neteja metalls adequats i, si s'escau, s'aplicarà un producte protector que eviti una oxidació del metall, conservant així l'aspecte original. Aquests elements s'abrillantaran amb baietes que no deixin residus ni fils.

- **NETEJA DE CORTINES**

La neteja de cortines es realitzarà principalment amb aspiradors de pols i amb les freqüències necessàries perquè quedin en perfectes condicions.

- **NETEJA DE PAPERERES**

Les papereres es buidaran diàriament, netejant-se si s'escau, els fons mitjançant drap humit i detergent.

- **NETEJA DEL MOBILIARI**

Les taules, cadires, llibreries, i altre mobiliari de fusta es netejarà de pols i taques amb pany i esprai captadors de pols i amb productes específics per les guixades de tinta de bolígraf i d'altres, no es poden utilitzar baietes humitejades amb aigua com mitjà normal de neteja, ja que poden danyar el mateix. També, de forma periòdica, s'aplicaran ceres naturals per a la seva conservació. Així mateix, el mobiliari de fòrmica es netejarà amb pany i esprai captadors de pols, encara que també podran utilitzar-se baietes lleugerament humitejades per a eliminar les taques més resistents.

- **NETEJA D'EXTERIORS**

Els espais considerats exteriors (patis, terrasses, aparcaments, vials, zones d'accés, etc.), requereixen diferents tipus de neteja:

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

- **RETIRADA DE CARTELLS**

L'empresa adjudicatària retirarà tots els cartells que penguin de parets, columnes i altres suports, tant interiors com exteriors, seguint les indicacions dels responsables de la direcció, deixant la superfície neta de restes de cinta adhesiva, grapes, cola o qualsevol material emprat per penjar-ho.

ALTRES CONSIDERACIONS EN RELACIÓ A OPERACIONS DE NETEJA, ANNEX II DEL RD 486/1997

1. S'entenen també com operacions pròpies del servei de neteja, incloses per tant en l'objecte del present Plec, aquelles recollides en l'annex II del RD 486/1997, i les degudes a situacions accidentals com recollida de líquids per trencament o abocament de recipients, retirada de vidres trencats, o d'altres incidents de característiques similars.

2. D'acord al RD citat, s'han d'eliminar, a més, amb rapidesa, els residus, taques de grassa, residus de substàncies perilloses i d'altres productes residuals que puguin ser causa d'accidents o de contaminar l'ambient de treball.
3. També d'acord a l'annex II del RD 486/1997 s'utilitzaran els mètodes de treball més adients a cada situació, netejant per aspiració si l'escombrat tradicional pot produir una dispersió de pols en el medi ambient, i no fent-lo en cap cas amb pistoles o escapament d'aire comprimit.
4. Guardar en lloc segur els estris i productes de neteja assegurant que resten fora de l'abast de l'alumnat.

ANNEX 4. PRODUCTES DE NETEJA

Característiques dels productes (Genèrics, reciclats, i desinfectants)

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar abans de l' inici dels treballs objecte del present contracte, la documentació relativa a tots els productes (detergents i desinfectants, estris i materials reciclats) que utilitzarà en la seva execució. Com a mínim haurà d'aportar:

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

Si mentre dura el contracte l'empresa adjudicatària vol substituir un producte o incorporar-ne de nous haurà d'aportar prèviament i amb suficient anticipació a l'ús del producte la documentació exposada en el paràgraf anterior.

Els responsables de la direcció objecte del present contracte aprovaran, per recomanació i/o informe justificats dels Serveis de Prevenció o de l'empresa responsable de la millora i seguiment de la Qualitat, els productes proposats inicialment o aquells substituïtoris o nous. En tot cas sempre podrà, pel mateix procediment, proposar-ne d'alternatius de similars característiques, i si s'escau no autoritzar l'ús.

Aspectes concrets sobre els Productes reciclats

Els papers higiènics i d'eixugamans i les bosses d'escombraries a utilitzar en la prestació del servei, s'hauran d'ajustar als següents criteris:

- Paper higiènic elaborat a partir de paper reciclat.
- Bosses d'escombraries de plàstic reciclat, diferenciades externament en funció de les diferents fraccions de la recollida selectiva (codi de colors).
- Paper eixugamans a partir de paper reciclat.

L'empresa haurà de garantir la qualitat d'aquests productes, que haurà d'acreditar mitjançant presentació de declaració formal del fabricant que el producte s'ajusta als criteris esmentats. L'ús de productes amb ecoetiquetes oficials (distintiu de garantia de qualitat ambiental, Àngel blau, etc...), amb la qualificació de 100% reciclat, servirà per acreditar la qualitat d'aquests productes.

Aspectes concrets sobre els Productes desinfectants

El licitador haurà d'incloure la documentació dels productes desinfectants que pretén utilitzar en la prestació del servei.

Etiquetatge d'envasos

Tots els envasos utilitzats (tant dels productes concentrats com diluïts) hauran d'estar degudament etiquetats de manera que en qualsevol moment es pugui identificar el producte. Aquest etiquetatge consistirà com a mínim en:

- el nom comercial del producte.
- la designació química de productes perillosos que pugui contenir el producte.
- els símbols de perill/toxicitat corresponents.
- instruccions d'ús i dosificació.

Residus d'envasos generats pel propi adjudicatari en l'execució del contracte

La recollida selectiva dels envasos dels productes de neteja generats en l'execució del contracte també serà responsabilitat de l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà de retirar els envasos buits dels seus productes i garantir-ne una gestió correcta per el seu reciclatge, bé per retorn al productor, bé per lliurament a una instal·lació de la xarxa de punts verds (deixalleries), o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat.

Aquesta mesura respon a dos principis:

- els productes de neteja contenen sovint substàncies que resten a l'envàs, que poden ser nocives per al medi ambient.
- aquests envasos són productes derivats de la pròpia activitat de l'industrial, el qual pot optar per diferents presentacions (esprais, polvoritzadors, productes concentrats o diluïts, etc...) i per la utilització de sistemes amb un grau de reutilització major o menor. La quantitat de residus propis generats i les seves característiques variarà per tant segons l'estratègia de l'industrial.

ANNEX 5. RESPONSABILITATS, TASQUES I FREQUÈNCIES EN LA GESTIÓ DE RESIDUS

Responsabilitats en la recollida selectiva

Responsabilitats del personal de la direcció: de forma general, el responsable de la separació és el mateix generador del residu. Serà, per tant, responsabilitat del personal dels centres la separació en origen de les fraccions esmentades, és a dir la col·locació de cada fracció al contenidor corresponent, i de forma molt concreta la d'aquella part de la FRACCIÓ PAPER que s'hagi de destruir i de la que a més a més s'hagi de certificar la seva destrucció.

Similarment, el residu de cartró es gestionarà per l'adjudicatari ja sense precintes, desmuntades i plegades les caixes si s'escau, i col·locades a la gàbia o en l'espai acordat.

Responsabilitats de l'empresa de neteja: serà responsabilitat de l'empresa de neteja formar i posar els mitjans necessaris per a fer possible la recollida selectiva de totes les fraccions i fer-les arribar al destí adequat, de la forma adequada i en el moment adequat (recollida selectiva interna i evacuació de residus). Es tracta com a mínim dels següents:

- Subministrament de bujols, degudament etiquetats, en la quantitat suficient i distribució adequada.
- Subministrament de gàbies pel cartró, en la quantitat suficient i distribució adequada.
- Organització del treball d'evacuació de forma adequada.
- Formació del personal de neteja
- Control de la seva efectiva realització.
- Facilitar els elements de transport interns i externs adequats fins als contenidors municipals corresponents a la via pública (o deixalleries i punts verds per al cas dels residus especials)

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les seves tasques de conformitat amb el model de recollida selectiva municipal implantat a la ciutat en cada moment (punts de recollida selectiva a la via pública, deixalleria, etc.). Per això el present contracte inclou les tasques que es descriuen a continuació:

Tasques:

1. **Recollida selectiva de paper:** L'empresa adjudicatària haurà de col·locar contenidors de paper (caixa alta o bujols) en les diferents dependències a l'objecte de facilitar la recollida selectiva de paper, de manera separada de la resta de deixalles. Aquestes s'hauran de col·locar prop de fotocopiadores o altres punts singulars productors importants de residus de paper.

Color identificatiu dels contenidors intermedis i bosses específiques per als residus de paper: **Blau** (de forma similar als contenidors blaus grans quadrats municipals a les vies públiques)

2. **Recollida selectiva de plàstics i d'envasos lleugers:** L'empresa adjudicatària haurà de col·locar contenidors (bujol) per a la recollida d'envasos lleugers (plàstics, llaunes i brics) en les diferents dependències.

Color identificatiu dels contenidors intermedis i bosses específiques per als residus de plàstics i envasos lleugers: **Groc** (de forma similar als iglús municipals a les vies públiques).

3. **Recollida selectiva de vidre:** L'empresa adjudicatària haurà de col·locar contenidors (bujol) per a la recollida de vidre en les diferents dependències.

Color identificatiu dels contenidors intermedis i bosses específiques per als residus de vidre: **Verd** (de forma similar als iglús municipals a les vies públiques).

4. **Recollida del rebuig:** L'empresa adjudicatària haurà de col·locar contenidors (bujols) per a la recollida del rebuig en les diferents dependències.

Color identificatiu dels contenidors intermedis i bosses específiques per als residus generals de rebuig: **Gris** (de forma similar als contenidors grisos grans quadrats municipals a les vies públiques).

5. **Punts de reciclatge del centre:** Tret d'aquells que es situïn en punts de producció important d'una fracció concreta (ex: caixes altes de paper al costat de fotocopiadores), els contenidors de recollida selectiva d'envasos lleugers, vidre i rebuig s'agruparan en un punt que s'identificarà com a punts de reciclatge del centre. La seva localització concreta a cada edifici es fixarà de mutu acord entre el responsable de l'equip i els tècnics municipals. Com a mínim s'instal·larà un punt de reciclatge a cada planta.

6. **Recollida de cartró:** L'empresa adjudicatària haurà de col·locar gàbies per a la recollida de cartró (caixes). Seran tasques a efectuar per l'empresa el lligat del cartró plegat i la seva disposició a l'exterior de l'edifici al lloc de recollida, dies i hora establerts pel sistema de recollida municipal.

Freqüències de retirada:

Els residus acumulats en els bujols de recollida selectiva s'hauran de retirar de l'edifici i entregar al sistema de recollida municipal d'acord amb el següent règim de freqüències:

	Freqüència	destí
Buidat de les papereres de paper	diària	a caixa alta o bujol blau
Retirada del paper de caixes altes (o bujols blaus de paper i cartró)	setmanal	a recollida externa (contenedor específic blau a la via pública) o tractament extern per empresa o gestor autoritzat
Buidat de bujols de recollida d'envasos (llaunes, brics, plàstics, etc.)	setmanal	a recollida externa (igló específic groc a la via pública)
Buidat de bujols de recollida de vidre	setmanal	a recollida externa (igló específic verd a la via pública)
Buidat de la resta de papereres i bujols de rebuig	diària	a recollida externa (contenedor específic gris a la via pública)

En tot cas l'empresa adjudicatària ajustarà el nombre de bujols i/o la freqüència de buidat d'acord amb els ritmes de producció de cada fracció per evitar-ne la saturació i desbordament dels bujols en el centre.

Horaris i disposició externa:

Per aquelles fraccions en què es faci ús dels serveis municipals de recollida, l'adjudicatari s'ajustarà a les franges horàries establertes.

Cas especial de la part de FRACCIÓ PAPER a ser destruïda

L'empresa adjudicatària ha de garantir en forma expressa la confidencialitat i la destrucció i certificació de la part de fracció paper que s'haurà separat en origen per part del personal del centre, i que no es pot derivar als contenidors externs dels serveis municipals de recollida, essent necessària la seva destrucció.

Informació sobre la ruta des del centre als contenidors de la Via pública

L'empresa adjudicatària ha d'informar per escrit sobre els mitjans i la ruta de la recollida selectiva adaptada a cada centre, des de la seva recollida en el centre (bujols específics) fins als contenidors finals a la via pública o tractament extern (indicant exactament en els seus Plans de Treball els contenidors finals a la via pública a utilitzar: carrer i nº o cantonada concreta de les illes de contenidors de recollida selectiva habilitats per l'Ajuntament).

ANNEX 6. REQUISITS I ESPECIFICACIONS DEL SISTEMA DE CONTROL PRESENCIAL A APLICAR PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE PER PART DE LA DIRECCIÓ DEL CENTRE I DEL CEB

Serà responsabilitat de les empreses adjudicatàries controlar l'assistència de cadascun dels seus treballadors als diferents centres mitjançant un Sistema d'Informació de Control Integral de la Neteja (SICIN) detallat i precís que permeti garantir un adequat control i la monitorització a distància de la presència física i dedicació de cada operari/a en cada centre escolar tots els dies de servei, i que permeti acreditar diàriament a la direcció del centre i del Servei de Neteja del CEB, el compliment exacte d'aquesta assistència i dedicació efectiva d'hores reals realitzades. L'empresa adjudicatària disposarà d'un mes des de l'inici del contracte per a informar i formar als seus treballadors, i exigir un bon compliment i enregistrament de dades en el SICIN.

El sistema d'informació (SICIN) ha d'estar gestionat per una empresa de tecnologies de la informació externa i independent, que permeti acreditar la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres d'entrades i sortides del personal de neteja, a més a més de ser totalment transparent amb l'Administració Pública i de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres de forma similar: tant als responsables de les empreses adjudicatàries, com també a la Direcció del Centre i responsables del Servei de Neteja del CEB. Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents prestacions:

- a) Una Base de Dades resident a internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 Hores/365 Dies de l'any, que permeti accedir a les dades i consultes des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via internet – que mostri tots els registres d'entrada i sortida de cada operari/ària a temps real, actualitzats de forma constant.
- b) Els fitxatges d'entrada i de sortida en cada centre de treball hauran de realitzar-se mitjançant trucades de telèfon, sense cap cost per al centre escolar, des dels terminals fixxes de telèfon ubicats en els centres a controlar (telèfons propis dels centres) on es presti el servei.
- c) Amb la possibilitat d'establir planificacions prèvies (periòdiques i puntuals) de torns de treball individuals de cadascun dels operaris/àries en cada centre de treball, d'acord al seu horari diari previst i planificat;
- d) Amb possibilitat també de controlar torns de treball no planificats de prestació del servei– operaris/es itinerants, reforços puntuals, suplències, treballs extraordinaris, etc.-
- e) Amb la possibilitat de generar alertes/alarmes (preavisos on-line que una determinada planificació d'entrada i/o sortida d'un operari/ària en un centre concret, no s'ha complert dins d'un marge de temps prudencial (exemple: 20 minuts), i per tant, en cas de no assistència d'un operari/ària en un temps mínim convenient i determinat dins la seva planificació, dita alarma permeti facilitar una immediata detecció a temps de la no assistència de l'operari/ària al centre dintre del temps previst, i permeti al supervisor i coordinador del personal de les empreses adjudicatàries poder establir mesures correctores per a substituir el personal que no assisteix al seu lloc



de treball (baixes imprevistes) en el menor temps possible i faciliti que el servei no es deixi de prestar o es presti amb uns mínims adequats.

- f) Amb la possibilitat de registrar, de forma fàcil, possibles comentaris i explicacions (“notes”) a temps real i on-line per part dels supervisors i responsables de l’empresa adjudicatària sobre possibles alteracions i modificacions puntuals del servei o altres situacions que es puguin produir en els registres dels seus operaris/àries en els centres de treball sobre les pròpies planificacions o marcatges concrets de cada torn (permetent inclús adjuntar un document PDF amb informació addicional sobre la modificació puntual del servei), així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels responsables de la Direcció del Centre i responsables del Servei de Neteja del CEB.
- g) Amb la possibilitat de verificar de forma fàcil la veracitat i autenticitat dels registres/marcatges del/s operaris/àries, mitjançant la identificació prèvia del/s operaris/àries corresponents, a través d’un enregistrament d’àudio (en la qual respongui a preguntes concretes que es desitgin formular).
- h) Amb la possibilitat d’exportació immediata de totes les dades i registres a fulls de càlcul, a més a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total d’hores de dedicació de neteja del centre prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar (ja sigui per a cadascun o per grups operaris/àries, dies de la setmana, mesos, horaris diürns i nocturns, etc.). En definitiva, una interface de consulta que faciliti la confecció dels resums d’hores de dedicació reals efectuats dels serveis contractats de neteja d’edificis i dependències que sol·licitin els responsables de la Direcció del Centre i responsables del Servei de Neteja del CEB, segons les seves necessitats de seguiment i control del nivell d’execució del servei.
- i) Amb la possibilitat d’integració amb una central de comunicació d’incidències, deficiències o peticions relatives al servei, que permeti una ràpida i eficaç comunicació d’incidències. Deficiències o peticions relatives al servei per part dels responsables de la Direcció del Centre i responsables del Servei de Neteja del CEB dirigides als supervisors i responsables de l’empresa adjudicatària, que faciliti un adequat seguiment del procés i estat en que es troba la resolució de la incidència comunicada, així com del temps transcorregut per a la seva efectiva resolució.
- h) Amb la possibilitat d’automatitzar enquestes de qualitat per part del personal o usuaris del centre objecte de neteja, per a disposar d’efectius indicadors de qualitat percebuda del servei (avaluacions sobre el nivell de satisfacció del servei, en base a les respostes comentades per part del personal i responsables del centre sobre enquestes sintètiques i ben estructurades).
- i) Finalment, amb la possibilitat de disposar d’un Quadre de Comandament Integral del servei de neteja rebut, que indiqui de forma resumida, gràfica i efectiva una bateria d’indicadors (hores prestades, incidències resoltes i temps de resolució, qualitat percebuda pel client) que es consideri rellevant per part dels responsables de la Direcció del Centre i responsables del Servei de Neteja del CEB per a un període de temps a escollir, a més a

més de representar els canvis de tendència respecte a indicadors de períodes anteriors.

El sistema d'informació a aplicar SICIN, no ha de requerir inversions inicials, ni costos inicials d'instal·lació o finals de sortida, permetent la modalitat de "Software as a Service", en la qual només es paga per la informació utilitzada (és a dir, hora controlada).

El cost d'aquest sistema d'informació i control integral de la neteja (SICIN) està inclòs dins del pressupost de licitació i de la proposició econòmica que puguin presentar les diverses empreses licitadores, i aquest cost del SICIN haurà de ser assumit de forma integral per part de l'empresa adjudicatària. Per aquesta raó, es considera inclosa una reserva màxima del 0,6% de l'import total anual d'adjudicació d'aquest contracte de neteja per a aquesta finalitat (utilització i explotació conjunta del SICIN per part de l'empresa adjudicatària i dels responsables de la Direcció del Centre i responsables del Servei de Neteja del CEB) dins del pressupost total d'aquest contracte de serveis. Els imports corresponents a aquesta utilització i explotació del SICIN esmentat, conformaran una part de les despeses generals de l'empresa adjudicatària, i per tant, haurà de ser inclosa en els seus propis escandalls i desglossament de partides de costos, formant part de l'import total de la seva proposició econòmica.

ANNEX 7. FULLS DE CONTROL I CERTIFICACIÓ DELS TREBALLS DE NETEGES A FONDS D'ESPECIALISTES

D'acord amb aquest PPT es poden realitzar dos tipus de neteges a fons, denominades: "estàndard" 1 i "estàndard" 2. Just després de la finalització de cada neteja a fons e intervenció de tipus "estàndard" l'empresa adjudicatària comunicarà a la Direcció de Centre i Servei de Neteja del CEB la seva definitiva realització, per a que es desenvolupin les oportunes inspeccions de verificació dels treballs realitzats, i s'ompliran per part de l'empresa de control de qualitat i assessorament contractada pel CEB, els següents fulls de control i certificació dels treballs de neteges a fons d'especialistes:



ACTA DE CERTIFICACIÓ DELS TREBALLS: NETEGES A FONS ESTÀNDARD 1

Centre:

Codi:

Data:

	Realitzat	Grau de Satisfacció	Grau de Realització	Observacions
Vidres de fàcil accés interiors, fins a 5m Vidres de fàcil accés exteriors (inclou accessoris telescòpics i pèrtigues hidrodifusores.) Enrajolats amb alçada > 2m. Alts (sostres, cornises, paraments, conduccions, perfils i similars), fins a 5m Cortines, tapisseries a fons i catifes Luminàries i difusors climatització de sostres i parets, fins a 5m Neteja terrats, desguassos accessibles i arquetes Persianes planta entrada (interior i exterior)				

OBSERVACIONS GENERALS DEL CENTRE

Validat per Inspector

 SI NO

Validat per Direcció del Centre

 SI NO

SIGNATURA/SEGELL AUDITORIA

SIGNATURA/SEGELL RESPONSABLE
EMPRESA

SIGNATURA/SEGELL RESPONSABLE CONSORCI
D'EDUCACIÓ

ACTA DE CERTIFICACIÓ DELS TREBALLS: NETEGES A FONS ESTÀNDARD 2

Centre:

Codi:

Data:

	Realitzat?	Grau de Satisfacció	Grau de Realització	Observacions
Vidres de fàcil accés interiors, fins a 5m Vidres de fàcil accés exteriors (inclou accessoris telescòpics i pèrtigues hidrodifusores.) Enrajolats amb alçada > 2m. Alts (sostres, cornises, paraments, conduccions, perfils i similars), fins a 5m Cortines, tapisseries a fons i catifes Luminàries i difusors climatització de sostres i parets, fins a 5m Neteja terrats, desguassos accessibles i arquetes Tractaments de base dels paviments calcaris (vitrificats), sintètics i parquets Tractaments de moquetes i paviments textils: xamponejat, injecció i extracció Conduccions, canaletes, perfils, lluminàries i altres elements a gran alçada (> 5 m) Tendals Vidres interiors i exteriors de molt difícil accés (bastides, camió grua, escaladors, etc.) Persianes (interior i exterior)				

OBSERVACIONS GENERALS DEL CENTRE

Validat per Inspector

SI NO

Validat per la Direcció

SI NO

SIGNATURA/SEGELL AUDITORIA

SIGNATURA/SEGELL RESPONSABLE
 EMPRESA

SIGNATURA/SEGELL RESPONSABLE CONSORCI
 D'EDUCACIÓ

ANNEX 8. QUADRE RESUM D'HORES MÍNIMES EXIGIBLES I PRESSUPOST MÀXIM DE "LICITACIÓ"

Estimació Econòmica Servei Anual de Neteja INS Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona

MESOS ANY 2024-2025	dies hàbils per mes					JORNADES/MES Sense neteja els dies de Nadal i Setmana Santa (*)	Hores/dia "Equivalents" de DLL a DV	TOTAL HORES Netejadora	Base Imponible Facturació Cost Mensual Operàries
	DII	Dm	Dx	Dj	Dv				
Setembre 2026	4	5	5	3	3	20	31,00	620,00	12.517,80
Octubre 2026	3	4	4	5	4	20	31,00	620,00	12.517,80
Novembre 2026	5	4	4	4	4	21	31,00	651,00	13.143,69
Desembre 2026	2	2	3	3	2	12	31,00	372,00	7.510,68
Gener 2027	3	3	3	4	4	17	31,00	527,00	10.640,13
Febrer 2027	4	4	4	4	3	19	31,00	589,00	11.891,91
Març 2027	3	4	4	3	3	17	31,00	527,00	10.640,13
Abril 2027	4	4	4	5	5	22	31,00	682,00	13.769,58
Mai 2027	4	4	4	4	3	19	31,00	589,00	11.891,91
Juny 2027 (1 al 23)	3	4	4	3	3	17	31,00	527,00	10.640,13
Juny 2027 (24 al 30)	1	1	1	0	1	4	3,50	14,00	282,66
Juliol 2027	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Agost 2027	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
188								5.718,00	115.446,42

(*) S'han comptabilitzat 4 dies de lliure disposició (Octubre i Desembre 2026 i Febrer i maig 2027)

Tipus d'actuació	TOTAL HORES Especialista	Base Imponible Facturació Cost Especialista
Estàndard 1	200,00	4.718,00
Estàndard 2	250,00	5.897,50
Neteja manteniment vidres menjador i vestíbul principal: (8 hores intervenció) x 10 intervencions a l'any. És a dir, 1 interv. cada mes	80,00	1.887,20
TOTAL Especialistes	530,00	12.502,70 €

JORNADES ANY sense serveis complementaris els dies de Nadal i Setmana Santa (*)	Hores/dia de DLL a DV	TOTAL HORES Serveis Complementaris	Facturació Anual Import Serveis Complementaris (sense IVA)	
Setembre 2026 - Agost 2027	188	8,00	1.504,00	35.479,36 €

TOTAL Pressupost Anual (Netejadora + Especialistes) 163.428,48 €

Pressupost Base de Licitació 163.428,48 €

ANNEX 9 PERSONAL A SUBROGAR

Empresa actual: **MULTISERVEIS NDAVANT, S.L**

nº Operari/a	Antiguitat	Categoria	Tipus de contracte	Hores setmana Dedicació	Situació en el Servei
1	05/09/2006	Responsable d'equip	300	31,66h	IT
2	29/10/2025	GRUP IV - NIVELL 4	510	31,66h	SUBT. IT
3	01/09/2009	Responsable d'equip	300	38,33h	ALTA
4	12/02/2021	GRUP IV - NIVELL 4	300	25h	ALTA
5	07/01/2019	GRUP IV - NIVELL 4	300	40h	ALTA
6	17/01/2007	GRUP IV - NIVELL 4	300	20h	ALTA
7	18/04/2014	GRUP IV - NIVELL 1	300	40	ALTA