



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA DELS APARCAMENTS, OFICINES CENTRALS, CICLOESTACIÓ I DETERMINATS ESPAIS D'ESTACIONAMENT REGULAT GESTIONATS PER LA SOCIETAT SERVEIS D'APARCAMENTS DE VILANOVA I LA GELTRÚ, SAM, M.P. (VNG APARCAMENTS)**

1	OBJECTE, CARACTERÍSTIQUES I PRESTACIONS DEL CONTRACTE.....	3
2	ABAST DEL CONTRACTE .....	4
2.1	Definició general.....	4
2.2	Exclusions del servei.....	4
2.3	Àmbit territorial .....	4
2.4	Àmbit temporal .....	5
2.5	Àmbit funcional .....	7
3	NORMATIVA D'APLICACIÓ .....	7
3.1	Normativa general .....	7
3.2	Normativa específica.....	8
4	ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE .....	8
4.1	Organització general i coordinació del servei .....	8
4.2	Reunió d'inici i coordinació operativa .....	10
4.3	Règim d'organització del servei i relació amb el personal adscrit .....	10
4.3.1	Autonomia empresarial i laboral de l'adjudicatària.....	11
4.3.2	Límits de VNG Aparcaments en la relació amb el personal.....	11
4.3.3	Supervisió de la prestació i control de presència .....	11
4.3.4	Uniformitat i identificació del personal.....	11
4.3.5	Tracte als usuaris i substitució de personal .....	11
4.4	Documentació, traçabilitat i imatge institucional .....	12
4.5	Finalització del contracte i traspàs .....	12
5	METODOLOGIA I TÈCNIQUES DE NETEJA.....	13
5.1	Criteris generals d'actuació .....	13
5.2	Paviments i sòcols.....	14
5.3	Lavabos, vestidors i zones humides .....	14
5.4	Mobiliari i equipaments.....	15
5.5	Equipament informàtic, electrònic i maquinària d'oficina .....	15
5.6	Vidres, tancaments i ascensors .....	15
5.7	Il·luminació, climatització i elements tècnics .....	15
5.8	Espais exteriors, zones comunes i gestió de residus .....	16
5.9	Reposició de consumibles.....	16
5.10	Gestió de residus i buidatge.....	17
6	EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	18
6.1	Treballs planificables .....	18
6.1.1	Serveis Ordinaris.....	19



6.1.2	Serveis Intensius (neteges a fons) .....	20
6.2	Treballs no planificables .....	21
6.2.1	Serveis extraordinaris sobrevinguts .....	21
6.2.2	Serveis d'emergència i/o d'acció immediata .....	22
6.3	Volum de servei i distribució temporal d'hores .....	23
6.3.1	Servei planificable .....	23
6.3.2	Serveis no planificables (bossa anual d'hores) .....	27
7	REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE .....	28
7.1	Mitjans personals .....	28
7.2	Mitjans tècnics .....	30
7.3	Prevenió de Riscos laborals .....	32
7.4	Sostenibilitat .....	34
7.5	Obligacions i drets de la contractista .....	36
7.5.1	Obligacions de la contractista .....	36
7.6	Drets de la contractista .....	39
7.7	Deures i potestats de VNG Aparcaments .....	39
8	SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI .....	40
8.1	Plans operatius de treball .....	40
8.2	Responsable del contracte .....	43
8.3	Responsable tècnica de la contractista .....	44
8.4	Gestió d'incidències .....	45
8.5	Seguiment dels treballs .....	47
8.6	Informes periòdics i documentació tècnica del contracte .....	49
8.7	Criteris d'acceptació del servei .....	50
9	AUTORIA, RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS TRANSVERSALS .....	54
	ANNEX 1 - DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS TREBALLS INDIVIDUAL PER A CADA CENTRE, EDIFICI, INSTAL·LACIÓ I EQUIPAMENT OBJECTE DEL CONTRACTE – FITXA DE CADA CENTRE .....	57
	ANNEX 2 - MODEL INCIDÈNCIA NETEJA .....	85
	ANNEX 3 - MODEL NORMALITZAT D'INSPECCIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI .....	86



## **1 OBJECTE, CARACTERÍSTIQUES I PRESTACIONS DEL CONTRACTE**

L'objecte del present contracte és la prestació dels servei de neteja i desinfecció dels aparcaments, les oficines centrals i espais determinats d'estacionament regulat, adscrits a la gestió de VNG Aparcaments, en els termes i condicions establerts en aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) i d'acord amb la normativa aplicable.

L'objectiu del contracte és definir i regular les condicions per a la prestació del mencionat servei en els espais i equipaments de titularitat municipal que gestiona VNG, d'acord a les exigències establertes per les normatives d'aplicació vigents. I a partir d'aquestes, s'estableixen els principals objectius següents:

- Garantir unes condicions adequades de neteja, higiene i salubritat.
- Mantenir en bon estat de conservació les dependències i infraestructures objecte del contracte mitjançant una neteja regular i sistemàtica.
- Assegurar la neteja i desinfecció de lavabos i espais d'ús sanitari o compartit segons els estàndards establerts.
- Aplicar procediments i productes de neteja d'acord amb criteris d'eficiència, sostenibilitat ambiental i seguretat laboral.
- Redistribuir els recursos i adaptar el servei a les necessitats reals de VNG, segons indicacions del responsable del contracte i/o de l'equipament, dins el marc del plec tècnic (PPTP) de la present licitació.
- Complir amb els criteris tècnics de freqüència, metodologia i rendiment que es detallen en el mencionat PPTP.
- Garantir el subministrament i la reposició dels consumibles higiènics, quan així s'estableixi en el mencionat PPTP.
- Garantir una correcta gestió i segregació dels residus generats als equipaments objecte del contracte.

L'adjudicatària estarà obligada a executar les tasques del servei objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP), en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), i en les propostes que hagi presentat en la seva oferta, sempre d'acord amb la vigent Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP) i la normativa que sigui d'aplicació.

La contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques a realitzar, les seves freqüències, les condicions i terminis, el seguiment i avaluació, i les especificacions dels mitjans humans i tècnics que s'hauran d'utilitzar.

Les responsabilitats, funcions i tasques mínimes definides en el present plec no s'han de considerar en cap cas limitatives, sinó que s'hauran de complementar amb els aspectes desenvolupats pels bons usos i costums del sector de la neteja professional, i per les corresponents normatives d'aplicació.

El present plec té caràcter contractual i serà signat en prova de conformitat per l'empresa adjudicatària, juntament amb altres documents, en l'acte de formalització del contracte.

La prestació del servei comprendrà, amb caràcter general i no limitatiu, la neteja de totes les superfícies, elements i equipaments existents als espais objecte del contracte, incloent paviments, paraments, sostres, obertures, mobiliari, elements tèxtils, instal·lacions sanitàries i qualsevol altre element fix o mòbil, d'acord amb la seva naturalesa i amb les tècniques i metodologies previstes en aquest plec.



## **2 ABAST DEL CONTRACTE**

### **2.1 Definició general**

L'abast del contracte comprèn la prestació integral del servei de neteja, desinfecció, reposició de consumibles higiènics i gestió interna de residus dels aparcaments, les oficines centrals i espais determinats d'estacionament regulat, d'acord amb les freqüències, metodologies i nivells de servei establerts en el present Plec.

El servei comprèn les actuacions ordinàries, periòdiques, intensives i especials que es defineixen en aquest document, així com les intervencions extraordinàries i d'emergència en els termes previstos.

La incorporació o exclusió d'equipaments durant la vigència del contracte s'ajustarà al règim de modificacions previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars i als límits establerts per la normativa de contractació pública, amb l'adaptació proporcional dels mitjans i recursos que correspongui.

### **2.2 Exclusions del servei**

Queden expressament exclosos de l'abast del contracte:

- Les actuacions pròpies del manteniment preventiu o correctiu d'edificis i instal·lacions, així com qualsevol reparació o substitució d'elements constructius o tècnics.
- La manipulació o intervenció sobre instal·lacions elèctriques, de climatització, fontaneria, telecomunicacions o qualsevol altre sistema tècnic.
- La neteja interior d'equips informàtics, servidors, racks, maquinària o aparells que requereixin manipulació tècnica o desconexió.
- La neteja de vaixel·la, estris personals o electrodomèstics d'ús privat, excepte en zones col·lectives expressament previstes.
- La retirada de runa, restes d'obra o residus derivats d'actuacions de tercers.
- La manipulació o gestió de residus perillosos, especials o que requereixin gestor autoritzat específic.
- Els serveis de desinsectació, desratització i desinfecció ambiental especialitzada (DDD).
- La neteja i manteniment de plaques solars o instal·lacions similars situades en cobertes o façanes.
- L'eliminació de grafit, pintades o tractaments especials amb tècniques químiques, abrasives o d'alta pressió.
- El manteniment de jardineria, plantes o espais no edificats fora del perímetre dels equipaments.

### **2.3 Àmbit territorial**

L'àmbit territorial del contracte comprèn exclusivament els edificis, equipaments i dependències municipals que es detallen en la relació següent, amb indicació orientativa de la seva superfície a efectes de dimensionament del servei:

Nº	Centre	Adreça	Superfície (m2)
1	Oficines centrals	Carrer Havana, 20 baixos (fins desembre 2026) Plaça Casernes, 11 (a partir gener 2027)	50 150
2.1	Aparcament Charlie Rivel	Carrer del Pare Garí, 82	7.800

Nº	Centre	Adreça	Superfície (m2)
2.2	Aparcament Charlie Rivel	Carrer del Pare Garí, 82	117,5
2.3	Aparcament Charlie Rivel	Carrer del Pare Garí, 82	20
3.1	Aparcament Peixateria	Carrer de la Unió, 10	2.090
3.2	Aparcament Peixateria	Carrer de la Unió, 10	28
3.3	Aparcament Peixateria	Carrer de la Unió, 10	15
4.1	Aparcament Casernes	Carrer d'Olesa de Bonesvalls, 8	10.062
4.2	Aparcament Casernes	Carrer d'Olesa de Bonesvalls, 8	72
4.3	Aparcament Casernes	Carrer d'Olesa de Bonesvalls, 8	21
5	Ciclo- Estació	Plaça de l'Estació (Eduard Maristany)	154
6	Dic de Ponent - Zona estacionament regulat	Rambla del Port	2.475

S'inclouen dins de cada equipament les dependències, espais i elements que hi siguin propis d'acord amb la seva naturalesa i ús, incloent, entre d'altres:

- Despatxos i dependències administratives.
- Sales de reunions i espais polivalents.
- Vestidors i serveis higiènics.
- WC públics.
- Zones d'aparcament de vehicles, rampes, vials interiors i accessos.
- Zona d'aparcament de bicicletes i accessos.
- Vials, voreres i espais de trànsit a l'aire lliure.

No s'entendran inclosos altres equipaments municipals no relacionats expressament ni espais gestionats per concessionàries o tercers quan el servei de neteja sigui de la seva responsabilitat, llevat de previsió específica en el present Plec.

En cas que, durant la vigència del contracte, es produeixin modificacions en el parc d'aparcaments o oficines (alta, baixa, trasllat o substitució d'equipaments), VNG Aparcaments podrà acordar la seva incorporació o exclusió dins l'àmbit del servei d'acord amb el règim de modificacions previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars i dins dels límits legalment establerts.

En aquests supòsits, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, a requeriment municipal, un estudi tècnic justificatiu que defineixi les necessitats de servei, la proposta d'organització i el seu impacte en hores i cost, d'acord amb els preus unitaris i criteris econòmics del contracte vigent. La incorporació efectiva requerirà aprovació expressa per part de VNG Aparcaments.

## **2.4 Àmbit temporal**

El servei es prestarà amb caràcter continu durant tota la vigència del contracte, adaptant-se als horaris específics de cada equipament amb l'objectiu de no interferir en el seu funcionament ordinari i garantint en tot moment la cobertura de les necessitats definides en el present Plec.

### **Horari ordinari del servei**

Els horaris de prestació del servei s'organitzaran d'acord amb la normativa laboral i **el conveni col·lectiu del sector de neteja d'edificis i locals de Catalunya**, a efectes de qualificació de franges horàries i dies laborables.

D'acord amb aquest conveni i amb els criteris habituals utilitzats en l'escandall econòmic dels serveis de neteja, es considera franja diürna la compresa entre les 6.00 h i les 22.00 h i franja



nocturna la compresa entre les 22.00 h i les 6.00 h, combinant-se aquestes franges amb la tipologia de dia (laborable, diumenge o festiu) a efectes de determinació dels complements salarials corresponents.

Amb caràcter general, la prestació del servei de neteja es realitzarà preferentment fora de l'horari d'obertura al públic i dins les franges horàries específiques definides per a cada centre, amb la finalitat de no interferir en l'activitat ordinària dels equipaments.

Pel que fa a l'organització habitual del servei, els treballs planificables en horari diürn s'executaran habitualment de dilluns a divendres, entre les 6.00 h i les 22.00 h. No obstant això, i en funció de les necessitats organitzatives de cada centre, podran programar-se actuacions en franges excepcionals fora d'aquest horari, degudament justificats per motius de no interferència amb l'activitat de l'equipament. Igualment, es podran programar actuacions en dissabte i/o establir servei de cobertura en cap de setmana quan les característiques d'ús del centre així ho requereixin.

En tot cas, l'organització horària haurà de garantir el compliment íntegre del còmput global d'hores adjudicat, de les freqüències establertes i dels estàndards de qualitat exigits en el present Plec.

Aquestes franges formen part de l'organització ordinària del servei i han estat considerades en el dimensionament global del contracte, i per tant no generen cap compensació econòmica addicional.

Els horaris concrets de cada equipament es detallen a les fitxes individuals de centre incloses a l'**Annex 1**.

VNG Aparcaments podrà modificar els horaris planificats per necessitats organitzatives, activitats especials o circumstàncies sobrevingudes, sempre que no s'alteri el còmput anual d'hores contractades ni l'equilibri econòmic del contracte, i amb la deguda coordinació prèvia amb la persona responsable de la contractista.

### **Neteges intensives i actuacions planificades en calendari**

Les neteges intensives o a fons, formen part del dimensionament ordinari del contracte i es programaran dins el còmput anual d'hores establert.

La seva execució podrà comportar una reorganització temporal de les tasques habituals del centre afectat, sense que això impliqui ampliació automàtica d'hores ni dret a compensació econòmica addicional, llevat que es produeixi una modificació expressa del contracte en els termes previstos al PCAP.

### **Prestacions fora de l'horari ordinari planificat**

Les actuacions que, per la seva naturalesa, s'hagin d'executar fora de les franges habituals definides per a cada centre requeriran comunicació prèvia de VNG Aparcaments i planificació coordinada amb l'empresa adjudicatària.

En el cas d'actuacions planificables, la contractista haurà d'adaptar l'organització del servei per garantir la cobertura adequada de les necessitats, sempre dins del còmput anual d'hores contractades.

Quan es tracti de serveis extraordinaris sobrevinguts o d'emergència, s'aplicaran els temps de resposta, condicions d'activació i règim d'imputació horària establerts en el present Plec, sense que la mera variació horària comporti, per si mateixa, dret a compensació econòmica addicional.

Correspon a l'empresa adjudicatària organitzar els torns i recursos necessaris per garantir la



intervenció dins dels terminis exigibles, d'acord amb la normativa laboral i el conveni col·lectiu aplicable.

### **Temps de desplaçament:**

El temps de desplaçament entre equipaments es considera inclòs dins del còmput general d'hores del contracte i forma part de l'organització interna del servei. Aquest temps no tindrà la consideració d'hores de neteja efectiva imputables a un centre concret ni generarà cap compensació econòmica addicional. Correspon a l'empresa adjudicatària planificar de manera eficient la distribució territorial dels recursos humans i materials, assumint íntegrament el cost i la gestió logística dels desplaçaments necessaris per a la correcta prestació del servei.

## **2.5 Àmbit funcional**

L'àmbit funcional del servei comprèn el conjunt d'operacions de neteja, desinfecció, manteniment higiènic, reposició de consumibles i gestió interna de residus que s'han de desenvolupar als equipaments inclosos en l'àmbit territorial, d'acord amb el que es defineix al capítol 5 (metodologia i tècniques de neteja) i al capítol 6 (execució del servei).

En particular, el servei inclou:

- Tasques ordinàries i periòdiques, d'acord amb les freqüències establertes per a cada equipament.
- Netejes intensives o a fons, amb la periodicitat prevista per a cada centre.
- Serveis extraordinaris sobrevinguts derivats de necessitats no previstes en la programació ordinària.
- Intervencions d'emergència i/o d'acció immediata quan concorrin circumstàncies que afectin la seguretat, la salubritat o el normal funcionament dels equipaments.

La planificació operativa del servei, incloent la distribució d'hores, horaris de prestació, dimensionament de personal i particularitats de cada equipament, es concreta a l'Annex 1 – Fitxes individuals de centre, que tenen caràcter organitzatiu i de dimensionament i no alteren ni amplien l'abast funcional ni territorial del contracte.

Queden excloses de l'àmbit funcional les actuacions indicades expressament a l'apartat 2.2 del present Plec.

## **3 NORMATIVA D'APLICACIÓ**

### **3.1 Normativa general**

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, modificat per la Llei 50/1998, de 30 de novembre, i la Llei 33/1999, de 5 de novembre.
- Reial Decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'aproven les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, per la qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
- Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, pel qual s'aproven les disposicions mínimes de seguretat i salut referents a la utilització per part dels treballadors dels equips de protecció individual.
- Reial Decret 1215/1997, de 18 de juliol, pel que s'aproven les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització per part dels treballadors dels equips de treball.

- Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- Reial Decret 374/2001 de 6 d'abril, sobre protecció de la salut i seguretat dels treballadors contra els riscos relacionats amb els agents químics durant el treball.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre.
- Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, Text Refós de la Llei reguladora de residus.
- Decret 152/2017, de 17 d'octubre, classificació, codificació i vies de gestió dels residus a Catalunya.
- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Ordenances municipals i fiscals aprovades per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

### **3.2 Normativa específica**

- Resolució EMT/1729/2023, de 9 de maig, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya per als anys 2022 a 2025 (codi de conveni núm. 79002415012005).
- Guia per calcular l'escandall de costos dels serveis de neteja (2023-2025). Aprovada pel Comitè de seguiment mixt de l'Acord marc dels serveis de neteja (exp. CCS 2022 1), en reunió de data 28/03/2023. Direcció General de Contractació Pública. Departament d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya.
- Reial Decret 770/1999, de 7 de maig, pel qual s'aprova la Reglamentació tècnica-sanitària per a l'elaboració, circulació i comerç de detergents i netejadors.
- Reial Decret 656/2017, de 23 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Emmagatzemament de Productes Químics i les seves Instruccions Tècniques Complementàries MIE APQ 0 a 10.
- Reglament (UE) 528/2012 de Biocides (BPR)
- Reial Decret 830/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableix la normativa reguladora de la capacitat per a realitzar tractaments amb biocides.
- Reial Decret 656/2017, de 23 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Emmagatzemament de Productes Químics i les seves Instruccions Tècniques Complementàries MIE APQ 0 a 10 (Reglament APQ)
- Reglament (CE) 1907/2006 (REACH) i Reglament (CE) 1272/2008 (CLP) sobre registre i etiquetatge de productes químics.
- Reglament (CE) 648/2004 sobre detergents i la seva biodegradabilitat.

## **4 ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE**

### **4.1 Organització general i coordinació del servei**

L'organització de l'empresa adjudicatària haurà d'estar preparada per garantir el correcte funcionament del servei de neteja objecte del present contracte, disposant d'una infraestructura de serveis centrals suficient per donar resposta a les necessitats de VNG Aparcaments. La



coordinació efectiva entre l'empresa adjudicatària i VNG Aparcaments constitueix un element essencial per a la correcta prestació del servei en totes les seves dimensions.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable de la gestió directiva del servei, que serà l'interlocutora de màxim nivell amb el Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments per als afers estratègics i de seguiment global del contracte.

Així mateix, designarà un coordinador que assumirà la interlocució única en el dia a dia del servei, amb plena responsabilitat sobre la coordinació interna del personal adscrit al contracte i la coordinació externa amb els responsables i referents tècnics dels diferents centres i equipaments municipals, així com amb el Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments.

El coordinador serà també el responsable de la supervisió directa de l'execució de les tasques i de la gestió de les incidències que puguin sorgir durant la prestació, garantint en tot moment una resposta àgil i eficaç davant qualsevol situació que pugui afectar el correcte desenvolupament del servei.

VNG Aparcaments designarà un **Responsable del Contracte** que assumirà la responsabilitat del control i la coordinació del servei, i que serà l'interlocutor municipal per a tots els afers relacionats amb el desenvolupament de la prestació en els diferents centres i equipaments objecte del contracte.

La interlocució entre l'empresa adjudicatària i VNG Aparcaments s'efectuarà sempre a través del Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments, que es dirigirà al coordinador designat per l'adjudicatària o a les persones en qui delegui de manera particular, com ara els responsables dels diferents centres i equipaments. VNG Aparcaments i l'empresa adjudicatària es reuniran **periòdicament** per tractar tots els aspectes vinculats al desenvolupament del servei, revisar les incidències produïdes durant el període, avaluar el grau de compliment de les prestacions i adoptar, si escau, les mesures correctores necessàries per garantir la coordinació continuada i el correcte funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar en tot moment dels mitjans humans, tècnics i materials necessaris per garantir la prestació continuada del servei en tots els centres i equipaments objecte del contracte. El personal adscrit haurà de comptar amb la qualificació, formació i experiència adequades per a l'execució de les tasques de neteja, i haurà d'anar degudament uniformat i identificat en tot moment. L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment del conveni col·lectiu de treball del sector vigent durant tota la durada del contracte, així com de la normativa aplicable en matèria de prevenció de riscos laborals, seguretat i salut laboral i protecció de dades.

El contractista haurà d'assumir, si escau, la subrogació del personal adscrit al servei en els termes previstos a la normativa laboral vigent i al conveni col·lectiu sectorial d'aplicació, de conformitat amb el que estableix l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Així mateix, haurà de garantir la continuïtat en la prestació del servei mitjançant una organització estable del personal adscrit al contracte, procurant minimitzar la rotació i assegurant una correcta planificació dels recursos humans. En cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra incidència, el contractista haurà d'assegurar la substitució immediata del personal mitjançant treballadors amb formació i qualificació equivalents, incloent-hi, com a mínim, la formació en prevenció de riscos laborals i en l'ús segur dels productes i maquinària de neteja necessaris per a la correcta execució del servei en tots els centres i equipaments municipals objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'organització i coordinació de tots els recursos humans, tècnics i materials necessaris per a la correcta execució del servei en tots els centres i equipaments objecte del contracte, d'acord amb les especificacions i freqüències, establertes en



els presents plecs i amb les instruccions que, en el marc del contracte, pugui emetre el Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments, sense que en cap cas puguin tenir naturalesa laboral.

Les omissions en el present plec no eximiran l'adjudicatària de l'execució de les tasques indispensables per al correcte desenvolupament del servei, que s'hauran de realitzar segons les bones pràctiques del sector i la normativa aplicable.

#### **4.2 Reunió d'inici i coordinació operativa**

Una vegada formalitzat el contracte i abans de l'inici de la prestació del servei, el coordinador designat per l'empresa adjudicatària es reunirà amb el Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments i, si escau, amb els referents tècnics dels diferents centres i equipaments, amb la finalitat d'organitzar el servei, conèixer els antecedents i concretar les primeres actuacions a realitzar.

Amb caràcter previ a la redacció del pla de treball definitiu, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una **inspecció obligatòria** de cadascun dels centres i equipaments objecte del contracte, a fi de conèixer les seves característiques i condicions reals. El resultat d'aquestes inspeccions servirà de base per a l'elaboració del pla de treball definitiu.

Aquestes reunions tindran, entre d'altres, les finalitats següents:

- Establir els canals de comunicació entre el personal municipal i el coordinador i el personal operatiu de l'empresa adjudicatària, tant per a la gestió ordinària del servei com per a situacions que requereixin una atenció immediata.
- Acordar els criteris operatius per a l'execució de les tasques en cada centre, tenint en compte les seves característiques específiques i el resultat de les inspeccions prèvies realitzades.
- Definir els procediments de seguiment de les actuacions, comunicació d'incidències i verificació del correcte desenvolupament del servei.

En aquestes reunions, VNG Aparcaments exposarà les seves necessitats i les directrius derivades del contracte, mentre que l'empresa adjudicatària informarà sobre la seva organització, disponibilitat de recursos i procediments interns, amb la finalitat de garantir una execució eficient, coordinada i alineada amb els objectius del contracte.

En un termini no superior a **un (1) mes** des de la signatura del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar es plans operatius de treball, en el qual es detallarà la distribució de les tasques entre el personal adscrit, l'assignació de cada persona als centres corresponents i la planificació horària i de freqüències, entre d'altres aspectes. Qualsevol modificació posterior d'aquest pla haurà de ser aprovada prèviament pel Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments. Els acords i procediments establerts en aquestes reunions tindran caràcter operatiu i seran de referència per a l'execució del servei, sens perjudici del que estableixin els presents plecs, que prevaldran en tot cas.

#### **4.3 Règim d'organització del servei i relació amb el personal adscrit**

La prestació del servei objecte del present contracte es realitzarà sota el principi d'autonomia organitzativa i responsabilitat empresarial de l'empresa adjudicatària, sense que en cap cas es pugui produir integració del seu personal en l'estructura administrativa municipal ni confusió de funcions pròpies de l'empresari. El present apartat té per objecte delimitar amb precisió el règim de relació entre VNG Aparcaments i el personal adscrit al contracte, establint els límits competencials respectius i garantint el correcte exercici de les facultats de direcció empresarial per part de la contractista i de supervisió contractual per part de VNG Aparcaments.



#### **4.3.1 Autonomia empresarial i laboral de l'adjudicatària**

L'empresa adjudicatària prestarà el servei amb plena autonomia organitzativa, empresarial i laboral, assumint en exclusiva la direcció, organització, coordinació i gestió del personal adscrit al contracte, així com el compliment íntegre de totes les obligacions en matèria laboral, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i de qualsevol altra normativa que li sigui aplicable. En cap cas el personal de l'adjudicatària s'integrarà en l'organització municipal ni existirà relació de dependència orgànica o funcional respecte de VNG Aparcaments, sense perjudici de les facultats de supervisió i control del contracte que corresponen a aquest com a òrgan de contractació i titular dels centres i equipaments.

#### **4.3.2 Límits de VNG Aparcaments en la relació amb el personal**

VNG Aparcaments no mantindrà en cap cas relació laboral directa amb el personal de l'empresa adjudicatària ni exercirà facultats pròpies de l'empresari, com ara la direcció laboral del personal, l'organització interna del treball, la concessió de permisos o vacances, el control directe de la jornada, la imposició de sancions disciplinàries, l'avaluació del rendiment professional o qualsevol altra funció de naturalesa anàloga. Les indicacions relatives a l'organització del treball i a la gestió del personal es canalitzaran exclusivament a través del coordinador o responsable designat per l'empresa adjudicatària, que serà l'interlocutor únic amb VNG Aparcaments a aquests efectes.

#### **4.3.3 Supervisió de la prestació i control de presència**

Sense perjudici de l'autonomia organitzativa de l'empresa, VNG Aparcaments podrà supervisar el correcte desenvolupament de les prestacions i verificar el compliment de les condicions establertes en els presents plecs, limitant-se aquesta supervisió a la comprovació del resultat, la qualitat del servei contractat i al compliment de les obligacions contractuals. Els responsables municipals podran efectuar el seguiment de l'execució de les tasques conforme a la planificació presentada per l'adjudicatària, sense que aquesta actuació pugui tenir en cap cas naturalesa laboral ni implicar l'exercici de facultats directives sobre el personal. Així mateix, VNG Aparcaments podrà requerir a l'empresa adjudicatària la informació i les evidències documentals necessàries per verificar el compliment de les obligacions contractuals, inclosos, si escau, registres de presència o sistemes de control horari del personal adscrit als centres, amb respecte en tot moment a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i sense que això impliqui l'assumpció de funcions de control laboral.

#### **4.3.4 Uniformitat i identificació del personal**

El personal adscrit al contracte haurà d'anar degudament uniformat i identificat durant la prestació del servei. La roba de treball haurà d'incorporar el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible, i la identificació personal haurà de limitar-se a les dades estrictament necessàries per a la seva identificació en els centres municipals, d'acord amb la normativa de protecció de dades. El compliment d'aquestes obligacions serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària.

#### **4.3.5 Tracte als usuaris i substitució de personal**

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir en tot moment un tracte respectuós, correcte i professional amb els usuaris, familiars i personal dels centres i equipaments municipals. En cas que VNG Aparcaments tingui coneixement de queixes reiterades, objectives i degudament acreditades relatives al comportament o actuació d'alguna persona adscrita al contracte, o de circumstàncies que afectin de manera significativa el correcte desenvolupament del servei, podrà sol·licitar motivadament a l'empresa adjudicatària la seva substitució. Aquesta sol·licitud no tindrà en cap cas naturalesa disciplinària ni laboral, ni implicarà exercici de potestat sancionadora, corresponent exclusivament a l'empresa adjudicatària adoptar les decisions que, d'acord amb la seva organització interna i la normativa aplicable, resultin procedents, garantint



en tot cas la continuïtat i qualitat del servei en un termini raonable adequat a les circumstàncies concurrents.

#### **4.4 Documentació, traçabilitat i imatge institucional**

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un sistema adequat de registre i traçabilitat de les actuacions realitzades en el marc del contracte, que permeti identificar, com a mínim, el centre o equipament afectat, la data de l'actuació, el tipus de tasca executada i les incidències produïdes, així com les mesures adoptades per a la seva resolució.

La documentació vinculada a l'execució del contracte, inclosos els registres operatius, fulls de treball i altres evidències de prestació del servei, haurà de conservar-se durant tota la vigència del contracte i durant el termini legalment exigible amb posterioritat a la seva finalització, garantint-ne la integritat, disponibilitat i confidencialitat.

La titularitat de la documentació, informes i registres elaborats com a conseqüència directa de l'execució del contracte correspondrà a VNG Aparcaments, sense perjudici dels drets de propietat industrial o intel·lectual preexistents del contractista.

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar el nom, la imatge, la marca ni cap altre element identificatiu de VNG Aparcaments amb finalitats comercials, publicitàries o de difusió sense autorització expressa i prèvia.

La representació institucional del servei correspon exclusivament a VNG Aparcaments. Qualsevol comunicació pública o difusió externa relacionada amb el contracte haurà de comptar amb autorització municipal prèvia i ajustar-se als criteris d'imatge corporativa establerts per VNG Aparcaments.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el deure de confidencialitat respecte de la informació a la qual pugui tenir accés amb motiu de l'execució del contracte, especialment aquella que pugui contenir dades personals o informació sensible vinculada als centres municipals, d'acord amb la normativa aplicable.

#### **4.5 Finalització del contracte i traspàs**

En els sis (6) mesos previs a la finalització del contracte, i a sol·licitud del Responsable del Contracte, l'empresa adjudicatària facilitarà la informació actualitzada necessària per permetre la planificació d'una eventual nova licitació.

A la finalització del contracte, i amb independència de la informació facilitada amb anterioritat, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació completa necessària per al correcte tancament administratiu del servei i la verificació definitiva de les prestacions executades.

- Relació dels centres i equipaments en què s'ha prestat el servei durant la vigència del contracte.
- Resum de les incidències més rellevants produïdes i de les actuacions realitzades per solucionar-les.
- Relació de les tasques o serveis extraordinaris executats fora de la planificació ordinària, si escau.
- Lliurament actualitzat dels registres i documents de seguiment del servei (fulls de treball, registres d'incidències o altres documents utilitzats per acreditar les tasques realitzades).

La documentació s'haurà de lliurar en format editable i que en permeti el tractament i reutilització per part de VNG Aparcaments, sempre que sigui tècnicament possible, en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la finalització del contracte. El lliurament complet i correcte d'aquesta informació serà requisit necessari per a la validació final del servei.



En cas de nova adjudicació, l'empresa adjudicatària col·laborarà en el traspàs ordenat del servei sota la coordinació del Responsable del Contracte per part de VNG Aparcaments, facilitant la informació necessària per garantir la continuïtat de la prestació.

Durant un període raonable posterior a la finalització del contracte, limitat a aclariments documentals derivats de la prestació executada, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb VNG Aparcaments en el procés de tancament administratiu del contracte.

Qualsevol eventual pròrroga del contracte s'ajustarà exclusivament al que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars i als supòsits i condicions previstos a la normativa vigent en matèria de contractació pública, sense que pugui produir-se cap continuïtat del servei al marge de la corresponent cobertura contractual.

## **5 METODOLOGIA I TÈCNiques DE NETEJA**

La prestació del servei de neteja s'executarà d'acord amb criteris tècnics adequats a la naturalesa de cada superfície, element o equipament, amb l'objectiu de garantir un estat òptim d'higiene, salubritat i conservació dels espais objecte del contracte. Les tasques es desenvoluparan seguint procediments ordenats i sistemàtics, prioritzant la seguretat dels usuaris i del personal, la compatibilitat amb el funcionament ordinari dels centres i el respecte pels materials existents. En tots els casos, s'utilitzaran productes, estris i mitjans tècnics idonis, evitant actuacions que puguin provocar deterioraments, i aplicant criteris de sostenibilitat, ús responsable de recursos i compliment de la normativa vigent en matèria ambiental i de prevenció de riscos laborals.

### **5.1 Criteris generals d'actuació**

La prestació del servei de neteja s'executarà d'acord amb els criteris generals següents:

- **Objectiu d'higiene i qualitat visual:** El servei s'haurà de prestar amb la finalitat de garantir un estat òptim de netedat, salubritat i ordre als equipaments municipals, assegurant una correcta imatge dels espais d'ús públic.
- **Compatibilitat amb l'activitat del centre:** L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar el servei de manera que no interfereixi en el funcionament ordinari de les activitats administratives o de servei públic, ni en la circulació de vehicles i vianants, adaptant horaris i sistemes de treball quan sigui necessari.
- **Adequació al material i al parament:** Les tasques es realitzaran mitjançant els procediments i productes més adequats a la naturalesa de cada superfície o element, evitant actuacions que puguin provocar deterioraments, alteracions d'acabat o pèrdua de funcionalitat.
- **Ordre lògic d'execució:** La neteja es desenvoluparà seguint un criteri sistemàtic de dalt a baix, de dins cap a fora i de les zones més netes cap a les més brutes, amb l'objectiu d'evitar recontaminacions.
- **Control de la dispersió de pols:** Es prioritzaran sistemes de neteja que minimitzin l'aixecament de pols o la dispersió de partícules en suspensió, utilitzant mitjans adequats a l'interior dels edificis.
- **Ventilació de dependències:** Sempre que les condicions ho permetin, es procedirà a l'aireig i ventilació de les dependències abans o durant la jornada de neteja, amb la finalitat de millorar la qualitat ambiental dels espais, sempre que les condicions de seguretat, climatològiques o funcionals ho permetin.
- **Elements d'alt contacte:** Es prestarà especial atenció a la neteja i desinfecció regular de superfícies d'ús freqüent, com ara poms, manetes, interruptors, passamans, botoneres, taulells i altres elements similars.

- **Prevenió de contaminacions creuades:** S'utilitzaran sistemes diferenciats d'estrís i baietes per àmbits (zones higièniques, mobiliari i superfícies generals, etc.), garantint-ne una correcta higiene i manteniment posterior.
- **Seguretat durant l'execució:** Durant la realització de tasques que puguin comportar risc de lliscament o altres incidències, s'haurà de col·locar senyalització visible d'avertiment homologada, garantint itineraris segurs per a vianants i vehicles en tots els àmbits del servei: dependències administratives, WC públics, zones d'aparcament i vials.
- **Condicions dels equips i maquinària:** Els materials, equips i maquinària aportats per l'empresa adjudicatària hauran d'estar en correcte estat de conservació i manteniment, complint la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.
- **Criteris ambientals i sostenibilitat:** El servei s'haurà de prestar aplicant criteris de neteja responsable, minimitzant l'ús de productes químics agressius, optimitzant el consum d'aigua i energia i prioritant, quan sigui possible, productes amb menor impacte ambiental.
- **Comunicació d'incidències:** Qualsevol desperfecte, anomalia o situació que pugui afectar la seguretat o l'estat de conservació dels equipaments detectada durant la prestació del servei haurà de ser comunicada al responsable municipal.

## 5.2 Paviments i sòcols

Respecte a la neteja dels paviments i sòcols:

- **Paviments durs (terratzo, marbre, ceràmica, gres, gresite, mosaic hidràulic i similars):** Es procedirà a la retirada prèvia de pols mitjançant mopejat humit o aspiració, evitant el transvasament de partícules. El fregat es realitzarà amb detergents neutres o compatibles amb el material, evitant productes abrasius o àcids que puguin deteriorar juntes o acabats. Es tractaran puntualment les taques adherides, incloent-hi restes de xiclets o adhesius, mitjançant sistemes adequats que no alterin la superfície.
- **Paviments sintètics i elàstics (PVC, linòleum, cautxú, vinílic i derivats):** La neteja es durà a terme amb mopejat humit i fregat amb productes compatibles que preservin la capa protectora del material. Quan l'estat del paviment ho requereixi, es podran efectuar actuacions de manteniment específiques mitjançant tècniques adequades al suport.
- **Paviments de fusta i suro:** La neteja es realitzarà preferentment en sec mitjançant mopa o aspiració, limitant l'aportació d'humitat. S'utilitzaran productes específics adequats a l'acabat superficial, evitant l'ús d'aigua abundant o productes que puguin provocar deformacions o alteracions en les juntes.
- **Paviments industrials (ciment, formigó, asfalt, resines epoxi):** Es procedirà a l'escombrat manual o mecànic i, si escau, al fregat amb detergents neutres o desgreixants compatibles. Les taques d'olis o greixos es tractaran de manera puntual, sense comprometre la integritat del suport.
- **Superfícies tèxtils (moquetes, catifes, estores i elements tèxtils fixos o esportius):** S'efectuarà aspiració periòdica amb equips adequats. Quan estigui programat, es realitzarà neteja en profunditat mitjançant sistemes d'injecció-extracció o tècniques equivalents, assegurant un correcte assecat. Les rampes, voreres interiors i guarda-rails s'inclouran en el tractament habitual de paviments industrials.
- **Terres tècnics i falsos terres:** La neteja es limitarà a la superfície visible, evitant l'aixecament de plaques o manipulació d'instal·lacions internes, excepte indicació expressa.
- **Sòcols i punts baixos de paret:** Es procedirà a la seva neteja i repàs periòdic, eliminant pols, taques o marques, amb productes compatibles amb el material.
- **Paviments exteriors (accessos):** Es realitzarà la retirada de residus sòlids, escombrat manual o mecanitzat i tractament puntual de taques, mantenint les zones lliures d'acumulacions que puguin afectar la seguretat. En zones vials de gran superfície es preveurà l'ús de maquinària adequada.

## 5.3 Lavabos, vestidors i zones humides

Pel que fa a la neteja de lavabos, vestidors i altres zones humides cal tenir en compte:

- **Aparells sanitaris (inodors, urinaris, piques, rentamans i plats de dutxa):** Es netejaran i desinfectaran amb productes bactericides i desincrustants compatibles amb materials esmaltats o de porcellana, evitant productes abrasius. S'incidirà en punts d'alt contacte.
- **Enrajolats, mampares i miralls:** Es netejaran amb productes adequats, assegurant l'eliminació de restes de sabó, calç i humitat, amb especial atenció a juntes i cantonades.
- **Dispensadors i accessoris:** Es netejaran i es verificarà el seu correcte funcionament, reposant els consumibles (paper higiènic, sabó, paper eixugamans) segons necessitats.
- **Papereres i contenidors higiènics:** Es buidaran, netejaran i es substituiran bosses o recipients, assegurant la correcta segregació dels residus.
- **Control d'olors i higienització reforçada:** S'aplicaran sistemes adequats per garantir un ambient higiènic i salubre, especialment en instal·lacions esportives i zones d'ús intensiu.

#### **5.4 Mobiliari i equipaments**

- **Taules, cadires, butaques, bancs, taquilles, armaris i prestatgeries:** Es netejaran les superfícies lliures mitjançant draps adequats i productes compatibles amb el material, respectant la documentació i objectes personals existents.
- **Elements de senyalització i taulons informatius:** Es netejaran periòdicament, assegurant la correcta visibilitat dels rètols i indicadors.
- **Elements decoratius i ornamentals:** Es realitzarà neteja superficial mitjançant procediments no agressius adaptats al material.
- **Adhesius, marques i restes adherides:** Es retiraran mitjançant sistemes compatibles amb el suport, evitant danys en superfícies pintades o revestides.

#### **5.5 Equipament informàtic, electrònic i maquinària d'oficina**

- **Ordinadors, pantalles, teclats, ratolins i unitats centrals:** La neteja es limitarà a superfícies externes, utilitzant baietes seques o lleugerament humides que no ratllin les pantalles ni afectin components electrònics. No es manipularan connexions ni configuracions.
- **Telèfons, comandaments i dispositius d'ús compartit:** Es procedirà a la seva neteja i desinfecció superficial, incidint en auriculars i superfícies de contacte.
- **Fotocopiadores, impressores i equips multifunció:** Es netejaran exteriorment sense intervenir en components interns.

#### **5.6 Vidres, tancaments i ascensors**

- **Vidres interiors i exteriors accessibles:** Es netejaran amb productes específics no abrasius, incloent marcs, bastiments i escopidors, garantint un acabat sense marques.
- **Edicles d'accés a aparcaments:** Es netejarà l'estructura exterior i interior, incloent tancaments i panells de vidre, perfils i estructures metàl·liques, i elements de control d'accés (lectors, interfons, màquines de pagament i botoneres), utilitzant productes adequats a cada material.
- **Portes, marcs, poms, manetes i interruptors:** Es netejaran amb especial atenció als punts d'alt contacte, eliminant ditades i marques visibles.
- **Persianes i cortines:** Es procedirà a la seva aspiració o neteja superficial segons el material, sense desmuntatge excepte previsió expressa.
- **Ascensors i muntacàrregues:** Es netejarà l'interior i exterior de la cabina, incloent portes, paviment, miralls i botoneres, així com les guies i marcs accessibles, sense interferir en els mecanismes tècnics.

#### **5.7 Il·luminació, climatització i elements tècnics**

- **Lluminàries, plafons i punts de llum accessibles:** Es netejaran externament per garantir una correcta il·luminació, evitant manipulacions internes.
- **Reixes de ventilació, extractors i fan-coils visibles:** Es mantindran lliures de pols mitjançant repàs superficial amb productes compatibles, sense desmuntatge ni intervenció tècnica.
- **Radiadors i elements metàl·lics:** Es netejaran amb detergents neutres, procedint a l'assecat posterior per evitar marques o oxidacions.
- **Extintors, boques d'incendi, farmacioles i elements de seguretat:** Es netejaran externament garantint la visibilitat de la senyalització i etiquetatge.
- **Quadres elèctrics:** Només es netejarà la superfície exterior sense obertura ni manipulació.

En cap cas es realitzarà desmuntatge d'elements ni intervenció en instal·lacions tècniques

### **5.8 Espais exteriors, zones comunes i gestió de residus**

- **Passadissos, vestíbuls, escales i rampes:** Es procedirà a la neteja de paviments i a la desinfecció de passamans i baranes segons el material, assegurant la seva correcta conservació.
- **Accessos:** Es realitzarà recollida de residus sòlids, escombrat manual o mecanitzat i manteniment general de netedat.
- **Papereres i cendrers:** Es buidaran, netejaran i es reposaran bosses adequades a cada fracció. La gestió detallada de residus es regula específicament en l'apartat corresponent.
- **Elements d'aparcament i instal·lacions annexes:** Es netejarà la senyalització vertical i horitzontal accessible, guarda-rails, panells informatius, armaris d'extintors i altres elements fixos, mitjançant tècniques adequades a cada material i sense interferir en els mecanismes de seguretat.
- **Zones d'aparcament de bicicletes:** Es procedirà a la neteja del paviment, estructures d'ancoratge i suports, retirada de residus i manteniment general de netedat de l'espai, incloent accessos coberts i tancaments si n'hi ha.
- **Vials i zones d'estacionament a l'aire lliure:** Es realitzarà escombrat manual o mecanitzat, retirada de residus sòlids i tractament puntual de taques en paviment, sense intervenir sobre elements de mobiliari urbà, senyalització viària o instal·lacions alienes al servei.
- **Reixes de desguàs:** Es procedirà a la seva neteja periòdica, eliminant acumulacions de sediments, fulles i residus que puguin obstruir el drenatge, sense intervenir en els mecanismes de clavegueram.
- **Elements d'aparcament i instal·lacions annexes:** Es netejarà la senyalització accessible, guarda-rails, panells informatius i armaris d'extintors, mitjançant tècniques adequades a cada material i sense interferir en els mecanismes de seguretat.
- **Zones d'aparcament de bicicletes:** Es procedirà a la neteja del paviment, estructures d'ancoratge i suports, retirada de residus i manteniment general de netedat de l'espai, incloent accessos i tancaments.

### **5.9 Reposició de consumibles**

L'empresa adjudicatària és la responsable de proveir, transportar i reposar tots els elements consumibles i materials fungibles necessaris per al correcte ús de les instal·lacions, especialment en lavabos, vestidors i zones de cuina o office. Aquest subministrament s'ha de considerar inclòs en el preu de licitació del contracte, sense que pugui suposar cap sobrecost per a l'administració.

El personal de neteja ha de realitzar la reposició diària d'aquests materials en tots els dispensadors, garantint-ne l'existència suficient durant tot l'horari de funcionament de l'edifici.

D'acord amb el catàleg d'elements examinats, la reposició ha de cobrir les següents categories:

- **Productes de cel·lulosa:** Inclou el paper higiènic (tant de mida domèstica com industrial de

gran capacitat) i les tovallolletes eixugamans (en rotlle o en zig-zag). La matèria primera d'aquests productes ha de ser preferentment fibra 100% reciclada, prioritant productes amb etiqueta ambiental o equivalents i amb menor impacte ambiental.

- **Sabons i desinfectants de mans:** S'ha de subministrar sabó líquid o en escuma amb pH neutre per als dispensadors de piques i rentamans. En el cas d'utilitzar-se desinfectants hidroalcohòlics, aquests han de complir amb les normatives de seguretat vigents.
- **Bosses de residus:** Es reposaran bosses de plàstic (preferentment de polietilè o polipropilè 100% reciclat) adaptades a les mides de papereres i bujols de recollida selectiva, utilitzant el codi de colors corresponent a cada fracció (groc, blau, gris). Per a la fracció orgànica, és obligatori l'ús de bosses compostables que compleixin la normativa específica.
- **Contenidors higiènics femenins:** El servei inclou, exclusivament per a les oficines centrals, el subministrament, buidatge i manteniment dels contenidors per a compreses i tampons als lavabos de dones o mixtos. Aquests contenidors s'han de renovar o desinfectar amb una periodicitat mínima de 15 dies per evitar olors i proliferació bacteriana.
- **Accessoris de vàter:** El contractista ha de reposar el conjunt d'escombretes i els seus recipients quan es detecti deteriorament, amb una renovació mínima recomanada cada sis mesos per motius d'higiene

Per evitar qualsevol interrupció en la disponibilitat dels productes, el contractista ha d'observar els següents criteris:

- **Estoc de reserva:** Es mantindrà a cada edifici un estoc mínim de seguretat, fixat orientativament en el necessari per cobrir orientativament l'equivalent a dues setmanes de consum mitjà.
- **Emmagatzematge segur:** Els consumibles s'han de guardar en els espais habilitats de cada centre (cambres de neteja o armaris), els quals han de romandre tancats amb clau i en perfecte estat d'ordre. Es prohibeix l'emmagatzematge de quantitats excessives que puguin generar riscos de seguretat.
- **Control de consum:** L'empresa adjudicatària haurà de portar un control intern del consum de consumibles als diferents equipaments, amb la finalitat de garantir la reposició adequada i detectar possibles desviacions o incidències. Aquest control haurà d'estar disponible per a la seva consulta per part de VNG Aparcaments quan així es requereixi.

L'incompliment reiterat d'aquestes obligacions podrà donar lloc a l'aplicació de les mesures previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

#### **5.10 Gestió de residus i buidatge**

La gestió interna dels residus generats als equipaments municipals objecte del contracte forma part integrant del servei de neteja, essent responsabilitat de l'empresa adjudicatària en l'àmbit intern dels equipaments municipals, garantir-ne la correcta segregació, manipulació i trasllat fins als punts de recollida establerts, d'acord amb la normativa municipal vigent i els objectius de recollida selectiva.

- **Separació en origen:** El personal de neteja haurà de garantir la correcta segregació de les diferents fraccions de residus (paper i cartró, envasos lleugers, vidre, matèria orgànica i resta), evitant la barreja de fraccions durant el buidatge de papereres i recipients interiors. En cas de detecció d'impropis, es procedirà a la seva separació sempre que sigui materialment possible i sense que aquesta actuació impliqui risc per a la seguretat o salut del personal.
- **Buidatge de papereres i recipients interiors:** Les papereres interiors, exteriors i contenidors interns es buidaran amb la periodicitat establerta en el pla d'execució del servei, garantint que no es produeixin acumulacions ni vessaments. Es prohibeix dipositar bosses o residus en passadissos, escales o zones de pas.

- **Reposició i identificació de bosses:** L'empresa adjudicatària subministrarà les bosses necessàries per a cada fracció, preferentment de material reciclat o amb menor impacte ambiental, i adequades a la capacitat dels recipients. Es recomana la utilització de codificació per colors o sistemes equivalents que permetin la correcta identificació de la fracció corresponent d'acord amb el sistema de codificació establert pel municipi o per l'ens gestor.
- **Protocol de transport intern:** Els residus recollits es traslladaran d'acord amb la planificació del servei i els calendaris de recollida vigents fins als contenidors municipals corresponents. Durant aquest procés es garantirà la correcta manipulació, evitant vessaments o contaminació de les zones de pas.
- **Punts de lliurament i disposició final:** Els residus es dipositaran als contenidors municipals corresponents o als espais habilitats a tal efecte. El cartró s'haurà de lliurar plegat i, si escau, agrupat de manera ordenada per facilitar-ne la recollida.
- **Neteja i manteniment de recipients:** Les papereres, bujols i contenidors interiors es netejaran periòdicament per evitar males olors i proliferació de brutícia, procedint a la seva desinfecció quan sigui necessari o en cas de vessaments.
- **Residus especials o no assimilables:** En cas de detectar residus que no siguin assimilables a les fraccions ordinàries (materials perillosos, voluminosos o especials), el personal ho comunicarà immediatament al responsable del contracte, abstenint-se de manipular-los si no està expressament autoritzat.

Correspondrà a l'empresa adjudicatària garantir que el seu personal disposi de la formació necessària i actualitzada per al correcte compliment de les obligacions derivades del present contracte, en matèria de gestió de residus.

## **6 EXECUCIÓ DEL SERVEI**

El present capítol defineix el conjunt de tasques i actuacions que integren la prestació del servei de neteja als centres i equipaments municipals de VNG Aparcaments. Les tasques s'estructuren en dos grans blocs: els treballs planificables, que comprenen totes aquelles actuacions amb una programació i freqüència preestablertes, i els treballs no planificables, que inclouen les actuacions extraordinàries i els serveis d'emergència que requereixen una resposta immediata al marge de la planificació ordinària. Aquesta estructura permet garantir tant el manteniment regular i la conservació dels espais com la capacitat de resposta davant situacions imprevistes o urgents.

### **6.1 Treballs planificables**

Sota el concepte de treballs planificables s'inclou el conjunt d'operacions de neteja que disposen d'una programació preestablerta i una freqüència d'execució determinada. L'objectiu d'aquesta categoria és permetre una organització eficient dels recursos humans i materials, assegurant que totes les superfícies i elements rebin el tractament adequat en el moment oportú i garantint un manteniment continuat dels equipaments municipals.

Dins d'aquest grup s'integren el manteniment ordinari planificat i els serveis intensius (netejes a fons). El conjunt d'aquestes actuacions haurà de quedar reflectit en el Pla Anual de Treballs que l'empresa adjudicatària haurà de presentar a VNG Aparcaments.

Aquest Pla haurà d'incloure, com a mínim:

- La calendarització detallada per centre.
- La distribució d'hores assignades al manteniment ordinari planificat.
- La programació temporal dels serveis intensius.
- Els criteris d'organització dels recursos humans i materials.



La planificació presentada haurà de garantir que el volum global d'hores assignat al contracte permet l'execució íntegra de totes les actuacions planificables definides en el present Plec.

### 6.1.1 Serveis Ordinaris

S'inclouen en aquest apartat totes les tasques de neteja amb freqüència preestablerta (diària, setmanal, mensual o equivalent), definides en el catàleg general de tasques i en les adaptacions específiques per tipologia de centre.

Els serveis ordinaris comprenen el conjunt d'actuacions de caràcter rutinari i programat que tenen per objectiu garantir de manera continuada un estat adequat d'higiene, salubritat i ordre als equipaments municipals durant el seu funcionament habitual.

Aquestes tasques constitueixen la base estructural del servei i han d'assegurar l'absència de brutícia visible, acumulacions de residus o situacions que puguin afectar la imatge, la seguretat o el confort dels usuaris.

L'organització i execució dels serveis ordinaris haurà d'integrar-se dins el dimensionament horari assignat a cada centre, d'acord amb la seva tipologia funcional, superfície i intensitat d'ús. Correspon a l'empresa adjudicatària planificar adequadament els recursos humans i materials necessaris per garantir l'execució íntegra de totes les tasques definides en el present Plec.

#### **Catàleg general de tasques ordinàries**

El catàleg general estableix les tasques mínimes de caràcter ordinari i la seva freqüència base d'execució. Aquestes tasques són d'aplicació transversal a la totalitat dels centres i equipaments inclosos en el contracte, amb independència del seu grup funcional, i constitueixen el nucli del servei de neteja que l'empresa adjudicatària ha de garantir de forma continuada. El detall de les tasques assignades a cada centre, amb les seves freqüències i adaptacions específiques, es recull a l'**Annex 1 – Fitxes dels centres**.

Les tasques s'organitzen en sis àmbits funcionals:

- **A – Paviments i superfícies horitzontals.** Operacions de mopejat, aspiració, fregat i tractament de taques sobre paviments interiors i exteriors accessibles, incloent escales, accessos immediats i sòcols.
- **B – Lavabos i zones humides.** Neteja, desinfecció i higienització d'aparells sanitaris, enrajolats, miralls i elements associats, amb reposició i control de consumibles higiènics.
- **C – Mobiliari i superfícies de treball.** Neteja de taules, cadires, taulells, prestatgeries i equipament informàtic, limitada a superfícies externes i sense manipulació tècnica dels dispositius.
- **D – Punts d'alt contacte i elements comuns.** Desinfecció periòdica d'elements d'ús freqüent i compartit: poms, manetes, interruptors, passamans, baranes i botoneres.
- **E – Vidres i tancaments accessibles.** Neteja de vidres interiors i exteriors accessibles, marcs i bastiments, garantint un acabat sense marques.
- **F – Gestió interna de residus.** Buidatge de papereres, segregació selectiva per fraccions, trasllat als punts de recollida i dipòsit final als contenidors municipals.
- **G – Elements específics d'instal·lació.** Neteja dels elements fixos propis de les instal·lacions d'aparcament de vehicles, aparcament de bicicletes i zones vials, adaptada a les característiques i requeriments de cada tipologia.

Les freqüències indicades a les fitxes tenen caràcter de mínim exigible i podran ajustar-se en funció de la intensitat d'ús, la superfície, l'horari d'obertura o les necessitats específiques de cada centre, sempre garantint la coherència amb el dimensionament horari global del contracte establert a l'apartat 6.3.

### Catàleg específic de tasques ordinàries

Sense perjudici del catàleg general de tasques establert anteriorment, determinats espais i equipaments presents en el contracte presenten característiques funcionals pròpies que requereixen actuacions complementàries o adaptacions específiques en l'abast del servei.

Aquestes tasques tenen caràcter addicional i s'apliquen exclusivament als centres o subespais del grup funcional corresponent, mantenint la correspondència amb els àmbits generals (A–F). No substitueixen les tasques generals, sinó que les complementen quan la naturalesa de l'equipament així ho exigeix.

Els grups funcionals amb tasques específiques pròpies són els següents:

- **Grup 1 – Dependències administratives.** Espais d'atenció al públic i gestió administrativa que requereixen un tractament reforçat dels taulells i superfícies de contacte, la desinfecció de dispositius compartits d'ús intensiu, i una gestió diferenciada de la documentació i residus d'oficina.
- **Grup 2 – Aparcaments.** Instal·lacions amb superfícies de rodament industrial, rampes i zones de pas peatonal que requereixen tractaments específics de paviments, neteja periòdica de reixes de desguàs, i manteniment dels elements de control d'accés i edicles d'entrada.
- **Grup 3 – WC Públics.** Serveis d'ús públic intensiu que exigeixen una freqüència i intensitat de neteja i desinfecció reforçades, un control continu de consumibles i el manteniment d'un registre visible de les intervencions realitzades.
- **Grup 4 – Aparcament de bicicletes.** Espai tancat d'ús col·lectiu que requereix la neteja periòdica de les estructures d'ancoratge i suports, els tancaments i accessos, i el manteniment general de netedat de l'espai.
- **Grup 5 – Vial.** Superfície a l'aire lliure destinada a estacionament regulat que requereix escombrat, recollida de residus i tractament puntual de taques en paviment, sense intervenció sobre elements de mobiliari urbà o instal·lacions alienes al servei.

El detall de les tasques específiques assignades a cada centre i subespai, amb les seves freqüències, es recull a l'**Annex 1 – Fitxes dels centres**.

Nº	Centre	Grup
1	Oficines centrals	Grup 1 – Dependències administratives
2.1	Aparcament Charlie Rivel	Grup 2 – Aparcaments
2.2	Aparcament Charlie Rivel	Grup 1 – Dependències administratives
2.3	Aparcament Charlie Rivel	Grup 3 – WC Públics
3.1	Aparcament Peixateria	Grup 2 – Aparcaments
3.2	Aparcament Peixateria	Grup 1 – Dependències administratives
3.3	Aparcament Peixateria	Grup 3 – WC Públics
4.1	Aparcament Casernes	Grup 2 – Aparcaments
4.2	Aparcament Casernes	Grup 1 – Dependències administratives
4.3	Aparcament Casernes	Grup 3 – WC Públics
5	Ciclo- Estació	Grup 4 – Aparcament bicicletes
6	Dic de Ponent - Zona estacionament regulat	Grup 5 – Vial

#### 6.1.2 Serveis Intensius (neteges a fons)

Els serveis intensius comprenen les actuacions de neteja exhaustiva i intervenció integral sobre espais, paraments i elements constructius que, per la seva naturalesa o freqüència d'ús, no poden ser tractats amb la profunditat requerida dins del servei ordinari. Aquestes actuacions es realitzen de forma programada i puntual, i constitueixen un complement necessari per mantenir les condicions òptimes d'higiene i conservació dels equipaments al llarg del temps.



Amb caràcter general, les actuacions intensives poden incloure el desplaçament de mobiliari lleuger per accedir a zones ocultes, la intervenció sobre parts altes i paraments verticals complets, l'ús de maquinària específica com ara fregadores mecàniques, equips d'injecció-extracció o aspiradors industrials, i l'aplicació de productes especialitzats compatibles amb els materials de cada espai.

Pel que fa a la periodicitat, les intervencions s'organitzen en funció de la tipologia i l'ús de cada centre. En termes generals, els espais d'ús administratiu i els WC públics preveuen intervencions distribuïdes al llarg de l'any, coincidint habitualment amb períodes de menor activitat. Els aparcaments preveuen intervencions semestral de neteja en profunditat de totes les seves superfícies, incloent elements estructurals i de seguretat. Els espais d'ús puntual o estacional, com l'aparcament de bicicletes o el vial, no preveuen actuacions intensives programades.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un cronograma específic d'intervencions intensives amb una antelació mínima de 15 dies, que haurà de ser validat pel responsable del contracte.

La finalització de cada intervenció requerirà la conformitat del responsable del centre o del contracte.

El detall de les tasques intensives assignades a cada centre i subespai, amb les seves freqüències i consideracions tècniques específiques, es recull a l'**Annex 1 – Fitxes dels centres**.

## **6.2 Treballs no planificables**

Sota el concepte de treballs no planificables s'inclouen aquelles actuacions de neteja que, per la seva naturalesa imprevista o sobrevinguda, no poden integrar-se en el Pla Anual de Treballs ni disposen d'una programació ordinària preestablerta. Aquest conjunt d'actuacions té com a finalitat garantir la capacitat de resposta del servei davant situacions puntuals, increment d'activitat no previst o incidències que requereixin una intervenció específica fora de la planificació regular.

Aquesta categoria no substitueix ni complementa de manera estructural els serveis ordinaris, periòdics o intensius inclosos en el dimensionament general del contracte, sinó que constitueix un mecanisme de flexibilitat operativa per atendre necessitats excepcionals degudament justificades. La seva execució s'articularà mitjançant la bossa anual d'hores prevista a l'apartat 6.3, amb subjecció als criteris d'autorització, control i seguiment establerts en el present plec.

### **6.2.1 Serveis extraordinaris sobrevinguts**

Tindran la consideració de serveis extraordinaris sobrevinguts aquelles actuacions puntuals de neteja que, sense tenir caràcter d'emergència ni requerir intervenció immediata, no puguin ser assimilades als serveis ordinaris o intensius del contracte, resultants de circumstàncies sobrevingudes o d'un increment d'activitat no previst en la planificació ordinària del servei.

A títol orientatiu, podran considerar-se serveis extraordinaris sobrevinguts:

- Increment excepcional d'ús d'un equipament municipal.
- Actuacions complementàries derivades d'incidències menors.
- Netejes puntuals específiques no previstes en el Pla Anual de Treballs.

La sol·licitud d'aquests serveis es formalitzarà per escrit per part del responsable del contracte, mitjançant els canals habituals de comunicació amb l'empresa adjudicatària, i haurà d'indicar com a mínim:



- El centre o equipament afectat.
- La descripció de les tasques a realitzar.
- La data o període previst d'execució.
- L'estimació d'hores autoritzades per a la seva realització.

L'empresa adjudicatària haurà de confirmar la viabilitat i planificació del servei en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores des de la comunicació, indicant els recursos previstos i el calendari d'execució.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una organització i estructura suficient per garantir la prestació efectiva dels serveis extraordinaris sobrevinguts autoritzats, no podent al·legar manca de recursos humans o materials com a causa ordinària de no execució, llevat de supòsits degudament justificats de força major o circumstàncies excepcionals alienes a la seva responsabilitat.

Aquests serveis s'imputaran a la bossa anual d'hores destinada a treballs no planificables, al preu/hora adjudicat per al servei ordinari. L'execució haurà de quedar degudament acreditada mitjançant full de treball o document equivalent, amb indicació de les hores efectivament realitzades i del saldo restant de la bossa anual.

La utilització de la bossa d'hores requerirà autorització prèvia del responsable del contracte i no podrà destinar-se a compensar dèficits de planificació o mancances en la prestació dels serveis ordinaris, periòdics o intensius inclosos en el dimensionament general del contracte.

### **6.2.2 Serveis d'emergència i/o d'acció immediata**

Tindran la consideració de serveis d'emergència i/o d'acció immediata aquelles actuacions de neteja que, per la seva naturalesa sobtada i per la seva possible afectació a la seguretat, la salubritat o la continuïtat del servei públic, requereixin una intervenció urgent i immediata, fora de la planificació ordinària del contracte.

A títol orientatiu, podran tenir aquesta consideració:

- Inundacions, filtracions o trencament de canonades.
- Vessaments de substàncies que puguin generar risc per als usuaris.
- Actes vandàlics greus.
- Incidències derivades d'inclemències meteorològiques.
- Situacions excepcionals que impedeixin el normal funcionament d'un equipament.

La sol·licitud del servei es podrà realitzar per via telefònica en cas d'urgència, amb posterior confirmació escrita. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un número de contacte operatiu per a l'activació del servei d'emergència.

#### Temps de resposta i d'intervenció mínim exigible

En cas d'activació del servei d'emergència, l'empresa adjudicatària haurà de confirmar la recepció de l'avís de manera immediata per via telefònica o mitjà equivalent.

El termini màxim d'inici efectiu de la intervenció al centre afectat, entès com la presència física del personal i l'inici dels treballs de neteja, serà el següent:

- Fins a dues (2) hores en dia laborable dins la franja horària compresa entre les 6:00 i les 22:00 hores.



- Fins a cinc (5) hores en cap de setmana o festiu dins la franja horària compresa entre les 8:00 i les 20:00 hores.

Les franges horàries indicades responen a la definició d'horari diürn establerta al Conveni col·lectiu del sector de neteja d'edificis i locals de Catalunya, a efectes d'organització del servei i determinació dels temps de resposta.

Les incidències comunicades fora d'aquestes franges horàries s'atendran en el primer horari operatiu disponible del servei, i en tot cas amb inici de la intervenció a l'inici de la jornada ordinària següent, llevat que la naturalesa de la incidència comporti un risc greu per a la seguretat, la salubritat o el funcionament de l'equipament, supòsit en el qual s'haurà d'activar una intervenció immediata.

#### Imputació horària

Els serveis d'emergència s'imputaran a la bossa anual d'hores destinada a treballs no planificables, aplicant els següents coeficients d'imputació en funció de la franja horària d'execució:

- Intervenció en dia laborable dins la franja diürna (6:00–22:00 h): coeficient 1,25.
- Intervenció en cap de setmana o festiu dins la franja diürna (6:00–22:00 h): coeficient 1,50.
- Intervenció en franja nocturna (22:00–6:00 h), amb independència que es produeixi en dia laborable, cap de setmana o festiu: coeficient 1,75.

Les hores efectivament realitzades es multiplicaran pel coeficient corresponent a efectes de descompte de la bossa anual, mantenint-se el mateix preu/hora adjudicat per al servei ordinari.

L'execució del servei haurà de quedar degudament acreditada mitjançant part de treball detallat, amb indicació de les hores efectives realitzades, coeficient aplicat i saldo restant de la bossa anual.

L'aplicació dels coeficients d'imputació horària no podrà utilitzar-se en cap cas per retardar injustificadament l'inici d'una intervenció ni per alterar els temps de resposta establerts en el present apartat, que tindran en tot moment caràcter prioritari.

#### Disponibilitat operativa

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una organització mínima que garanteixi la capacitat d'intervenció en els terminis establerts, sense que pugui al·legar manca ordinària de recursos humans o materials com a causa de no actuació, llevat de supòsits de força major degudament justificats.

### **6.3 Volum de servei i distribució temporal d'hores**

#### **6.3.1 Servei planificable**

##### Criteri general de dimensionament

El dimensionament del volum d'hores del servei de neteja s'ha realitzat a partir d'una metodologia tècnica basada en criteris objectius de superfície, tipologia funcional dels equipaments municipals i intensitat d'ús prevista.

L'objectiu d'aquest sistema és establir una estimació raonada del volum d'hores necessàries per garantir l'execució adequada de les prestacions definides en el present Plec, assegurant el compliment dels estàndards de neteja, higiene i salubritat exigits.



El dimensionament s'ha efectuat mitjançant:

- la classificació dels equipaments en tipologies funcionals homogènies,
- la determinació d'una intensitat d'ús estimada,
- l'aplicació de rendiments de referència expressats en m<sup>2</sup>/hora/setmana,
- i la seva posterior traducció en dotació operativa del servei (hores/dia, dies de servei i personal adscrit).

Aquest sistema permet garantir la coherència tècnica del dimensionament i establir una base homogènia per a la planificació del servei.

#### Classificació funcional i intensitat d'ús dels equipaments

Per tal d'estandarditzar els criteris de dimensionament, els equipaments municipals objecte del contracte s'han agrupat en diferents categories segons la seva tipologia funcional i les característiques d'ús dels espais.

Grup	Tipologia d'equipament
<b>Grup 1</b>	Dependències administratives
<b>Grup 2</b>	Aparcaments
<b>Grup 3</b>	WC públics
<b>Grup 4</b>	Aparcament de bicicletes
<b>Grup 5</b>	Vial

Dins de cada grup funcional, els equipaments s'han classificat també segons la seva intensitat d'ús, que reflecteix el volum de persones usuàries, la freqüència d'activitat i el nivell de demanda de neteja dels espais.

Intensitat	Descripció
<b>UI</b>	Ús intensiu: elevada ocupació diària i alta rotació d'usuaris
<b>UM</b>	Ús mitjà: ocupació regular amb intensitat moderada
<b>UB</b>	Ús baix: ocupació limitada o intermitent

Aquesta classificació permet ajustar els rendiments aplicats al nivell real d'activitat de cada equipament.

#### Rendiments de referència

A partir de la tipologia funcional dels centres i de la seva intensitat d'ús s'han establert rendiments de referència estimats, expressats en metres quadrats per hora i setmana (m<sup>2</sup>/h/setmana).

Aquests rendiments representen el volum aproximat de superfície que pot ser atès per una hora de treball en el marc de les tasques ordinàries del servei.

Grup		UI m <sup>2</sup> /h/setmana	UM m <sup>2</sup> /h/setmana	UB m <sup>2</sup> /h/setmana
<b>Grup 1</b>	Dependències administratives	10-40	41-70	71-100
<b>Grup 2</b>	Aparcaments	1000-3000	3001-5000	5001-7000
<b>Grup 3</b>	WC públics	1-5	6-10	11-20
<b>Grup 4</b>	Aparcament de bicicletes	50-125	126-200	201-275
<b>Grup 5</b>	Vial	500-2000	2001-3500	3501-5000

Els rendiments anteriors constitueixen valors orientatius de referència per al dimensionament global del servei.



### Metodologia de càlcul de les hores dels treballs planificables

El càlcul del volum d'hores del servei s'ha realitzat a partir de les següents variables:

- superfície dels equipaments,
- tipologia funcional del centre,
- intensitat d'ús estimada,
- freqüències de neteja definides en el Plec,
- calendari de funcionament dels equipaments.

En primer lloc s'ha estimat el volum d'hores teòriques necessàries mitjançant l'aplicació dels rendiments de referència indicats.

Posteriorment, aquest resultat s'ha traduït en una **organització operativa del servei**, definint per a cada equipament:

- hores de servei diàries,
- nombre de persones adscrites,
- dies de prestació del servei,
- còmput setmanal i anual d'hores.

El dimensionament resultant integra el conjunt de prestacions previstes en el contracte, incloent:

- actuacions ordinàries de neteja,
- actuacions específiques associades als diferents espais,
- neteges periòdiques o intenses,

### Dotació operativa del servei

D'acord amb la metodologia de càlcul descrita en l'apartat anterior, s'ha determinat la dotació operativa del servei per a cadascun dels equipaments inclosos en el contracte.

Aquesta dotació expressa l'organització bàsica del servei prevista per a cada centre, definida mitjançant:

- nombre de persones adscrites al servei
- hores de servei diàries
- dies de prestació del servei
- còmput setmanal i anual d'hores

A continuació es presenta un resum de la dotació del servei per equipament.

### Servei Ordinari

Nº	Centre	Superfície (m2)	Hores/dia persona	Dies Totals	Personal	Setmanes	Hores/setmana	Hores/any
1	Oficines centrals	150	1,0	5	1	52	5,0	260,0
2.1	Aparcament Charlie Rivel	7.800	4,0	1	1	12	4,0	48,0
2.2	Aparcament Charlie Rivel – Dep. admin.	117,5	1,5	2	1	52	3,0	156,0
2.3	Aparcament Charlie Rivel – WC	20	1,0	2	1	52	2,0	104,0
3.1	Aparcament Peixateria	2.090	1,0	1	1	12	1,0	12,0



Nº	Centre	Superfície (m2)	Hores/dia persona	Dies Totals	Personal	Setmanes	Hores/setmana	Hores/any
3.2	Aparcament Peixateria – Dep. admin.	28	1,0	1	1	52	1,0	52,0
3.3	Aparcament Peixateria – WC	15	0,5	2	1	52	1,0	52,0
4.1	Aparcament Casernes	10.062	5,0	1	1	12	5,0	60,0
4.2	Aparcament Casernes – Dep. admin.	72	1,0	2	1	52	2,0	104,0
4.3	Aparcament Casernes – WC	21	1,0	2	1	52	2,0	104,0
5	Ciclo-Estació	154	2,5	1	1	12	2,5	30,0
6	Dic de Ponent – Zona estacionament regulat	2.475	8,0	1	4	1	32,0	32,0
								<b>1.014,0</b>

### Servei Intensiu

Nº	Centre	Superfície (m2)	Hores/dia persona	Dies Totals	Personal	Setmanes	Hores/setmana	Hores/any
1	Oficines centrals	150	2,0	1	1	9	2,0	18,0
2.1	Aparcament Charlie Rivel	7.800	6,0	1	4	2	24,0	48,0
2.2	Aparcament Charlie Rivel – Dep. admin.	117,5	2,0	1	1	3	2,0	6,0
2.3	Aparcament Charlie Rivel – WC	20	1,5	1	1	2	1,5	3,0
3.1	Aparcament Peixateria	2.090	3,0	1	2	2	6,0	12,0
3.2	Aparcament Peixateria – Dep. admin.	28	1,5	1	1	3	1,5	4,5
3.3	Aparcament Peixateria – WC	15	1,5	1	1	2	1,5	3,0
4.1	Aparcament Casernes	10.062	8,0	1	4	2	32,0	64,0
4.2	Aparcament Casernes – Dep. admin.	72	1,5	1	1	3	1,5	4,5
4.3	Aparcament Casernes – WC	21	1,5	1	1	2	1,5	3,0
								<b>166,0</b>

### Resum

Nº	Centre	Superfície (m2)	Grup	Intensitat Ús	Hores ordinari	Hores Intensiu	Total	Hores setmana	m²/h (setmana)
1	Oficines centrals	150	Grup 1 – Dependències administratives	UI	260,00	18,00	278,00	5,35	28
2.1	Aparcament Charlie Rivel	7800	Grup 2 – Aparcaments	UM	48,00	48,00	96,00	1,85	4225
2.2	Aparcament Charlie Rivel	117,5	Grup 1 – Dependències administratives	UI	156,00	6,00	162,00	3,12	38
2.3	Aparcament Charlie Rivel	20	Grup 3 – WC Públics	UM	104,00	3,00	107,00	2,06	10
3.1	Aparcament Peixateria	2090	Grup 2 – Aparcaments	UM	12,00	12,00	24,00	0,46	4528
3.2	Aparcament Peixateria	28	Grup 1 – Dependències administratives	UI	52,00	4,50	56,50	1,09	26
3.3	Aparcament Peixateria	15	Grup 3 – WC Públics	UM	52,00	3,00	55,00	1,06	14
4.1	Aparcament Casernes	10062	Grup 2 – Aparcaments	UM	60,00	64,00	124,00	2,38	4220
4.2	Aparcament Casernes	72	Grup 1 – Dependències administratives	UI	104,00	4,50	108,50	2,09	35
4.3	Aparcament Casernes	21	Grup 3 – WC Públics	UM	104,00	3,00	107,00	2,06	10



Nº	Centre	Superfície (m2)	Grup	Intensitat Ús	Hores ordinari	Hores Intesiú	Total	Hores setmana	m²/h (setmana)
5	Ciclo- Estació	154	Grup 4 – Aparcament bicicletes	UB	30,00	0,00	30,00	0,58	267
6	Dic de Ponent - Zona estacionament regulat	2475	Grup 5 – Vial	UB	32,00	0,00	32,00	0,62	4022
					<b>1.014,00</b>	<b>166,00</b>			

El dimensionament resultant constitueix una estimació tècnica orientativa basada en criteris objectius de rendiment i ús dels equipaments, sense perjudici de l'organització interna del servei que correspongui a l'empresa adjudicatària per garantir el compliment íntegre de les prestacions definides en el present Plec.

### 6.3.2 Serveis no planificables (bossa anual d'hores)

A més del dimensionament dels treballs planificables del servei ordinari, el contracte incorpora una **bossa anual d'hores destinada a atendre actuacions no planificables**, amb l'objectiu de garantir la capacitat de resposta davant situacions imprevistes o necessitats puntuals dels equipaments municipals.

El volum màxim anual assignat a aquesta bossa és de 100 hores, que constitueixen una reserva operativa per a la realització d'actuacions puntuals no incloses en la planificació ordinària del servei.

Aquesta bossa d'hores està destinada, entre d'altres, a les següents tipologies d'actuacions:

- intervencions d'emergència o incidències puntuals,
- reforços excepcionals del servei,
- actuacions derivades d'ús extraordinari dels equipaments,
- intervencions urgents motivades per qüestions de salubritat o seguretat,
- altres actuacions puntuals no previsible en la planificació ordinària del servei.

La bossa d'hores es configura com un **mecanisme de flexibilitat operativa del contracte**, que permet adaptar la prestació del servei a situacions sobrevingudes sense necessitat de modificar el contracte.

El volum anual d'hores assignat a aquesta bossa s'ha determinat a partir d'una estimació tècnica basada en:

- el nombre total d'equipaments inclosos en el contracte,
- la diversitat funcional dels centres,
- l'experiència de gestió de serveis de característiques similars,
- i la necessitat de disposar d'un marge operatiu suficient per garantir la continuïtat del servei.

La utilització d'aquestes hores es realitzarà sempre a requeriment de VNG Aparcaments o amb la seva autorització prèvia, i haurà de quedar degudament registrada en els corresponents parts de treball o sistemes de control del servei.

Les hores utilitzades es descomptaran del saldo anual disponible, d'acord amb el sistema de control i imputació horària establert en el present Plec.



La bossa d'hores té caràcter limitatiu i constitueix un límit màxim de disponibilitat per a l'atenció de treballs no planificables. En cap cas no té la consideració de volum mínim garantit ni genera dret a la seva execució íntegra durant cada anualitat del contracte.

## **7 REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE**

### **7.1 Mitjans personals**

Sense perjudici del règim d'organització del servei i de relació amb el personal adscrit regulat a l'apartat 4.3 del present Plec, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat efectiva dels mitjans personals suficients i adequats per a la correcta execució del contracte, d'acord amb el dimensionament horari global establert i amb les freqüències i nivells de qualitat exigits.

#### **a) Personal netejador**

El personal adscrit a l'execució material del servei haurà de correspondre, com a mínim, a la categoria professional de neteja d'edificis i locals (Grup IV, Nivell 4 en el cas de netejador/a i Grup IV, Nivell 1 en el cas de especialista), de conformitat amb el Conveni col·lectiu del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya, sens perjudici del règim de subrogació previst al PCAP.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal:

- disposa de la formació adequada per a les tasques assignades;
- coneix els protocols específics de cada centre;
- utilitza correctament els equips de protecció individual i la maquinària assignada;
- actua amb diligència i professionalitat en la prestació del servei;
- comunica qualsevol incidència o anomalia detectada durant l'execució de les tasques.

El nombre de treballadors/es i la seva distribució horària haurà de ser suficient per garantir el compliment íntegre del Pla de Treball, sense que puguin produir-se reduccions unilaterals de dedicació que afectin les freqüències o la qualitat del servei.

#### **b) Figures de coordinació**

L'empresa adjudicatària haurà de designar, com a mínim, les següents figures de coordinació, que actuaran com a responsables de l'organització i supervisió del servei:

##### Persona responsable del contracte

Que actuarà com a interlocutora principal amb VNG Aparcaments per als aspectes estratègics, organitzatius i de seguiment general del servei.

Entre les seves funcions s'inclouran:

- la coordinació global del servei,
- la participació en reunions de seguiment i coordinació,
- la gestió d'incidències rellevants,
- la validació de propostes d'organització o adaptació del servei,
- la interlocució en matèria contractual i de qualitat.

##### Persona responsable de coordinació operativa



Serà l'encarregada de la gestió ordinària del servei i de la relació directa amb els responsables dels centres, amb funcions de:

- planificació i organització dels equips,
- supervisió del compliment de freqüències i tasques,
- gestió de substitucions,
- seguiment i resolució d'incidències del dia a dia,
- verificació interna del correcte ús de productes i maquinària.

Ambdues figures hauran de disposar, com a mínim, de:

- **experiència acreditada mínima de tres (3) anys** en coordinació o supervisió de serveis de neteja en equipaments d'ús públic o de característiques similars;
- formació en prevenció de riscos laborals adequada al tipus d'activitat desenvolupada;
- coneixement en gestió de productes, maquinària i organització de serveis de neteja.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat efectiva d'aquestes figures durant tota la vigència del contracte, sense que puguin produir-se situacions de manca de supervisió o coordinació.

Les funcions de coordinació, supervisió i gestió descrites en aquest apartat tindran la consideració d'estructura organitzativa pròpia de l'empresa i no computaran en cap cas com a hores de servei de neteja imputables al dimensionament horari del contracte ni a la bossa d'hores de treballs no planificables.

Ambdues funcions podran recaure en una mateixa persona, sempre que es garanteixi la capacitat real d'atenció i resposta adequada a les necessitats del servei.

### **c) Formació i incorporació de nou personal**

Abans de la incorporació de nou personal adscrit al servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una formació específica sobre el centre concret on prestarà servei, amb una durada mínima equivalent a una jornada laboral completa.

Aquesta formació haurà d'incloure, com a mínim:

- organització i particularitats de l'equipament;
- protocols de neteja aplicables;
- ús de productes i maquinària;
- mesures específiques de prevenció de riscos.

### **d) Continuïtat del servei i substitucions**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació efectiva del servei durant la totalitat de les hores contractades.

- En cas d'absències previstes, la substitució haurà de ser simultània.
- En cas d'absències imprevistes, la substitució s'haurà de fer efectiva en un termini màxim de 24 hores, o abans de l'inici del torn següent.

Les hores no prestades per manca de substitució no seran abonades, sens perjudici de l'aplicació



de les penalitats que corresponguin conforme al present Plec.

#### **e) Sistema de control de presència**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema digitalitzat de registre de presència que permeti la traçabilitat individualitzada de les hores efectivament prestades en cada centre.

Aquest sistema haurà de:

- permetre la identificació de la persona adscrita,
- registrar l'entrada i sortida efectiva en cada equipament,
- associar el registre al centre concret on es presta el servei,
- conservar l'històric de registres durant tota la vigència del contracte,
- permetre la verificació per part del Responsable del Contracte mitjançant accés telemàtic o consulta immediata.

La informació facilitada haurà de respectar en tot moment la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, limitant-se a les dades estrictament necessàries per al control de l'execució contractual.

#### **f) Confidencialitat**

El personal adscrit al servei haurà de mantenir absoluta confidencialitat respecte a la informació o documentació a la qual pugui tenir accés incidentalment durant l'execució de les tasques de neteja.

Quan la naturalesa del centre ho requereixi, l'empresa adjudicatària haurà de formalitzar els corresponents compromisos de confidencialitat amb el personal adscrit.

### **7.2 Mitjans tècnics**

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la totalitat de la maquinària, equips, estris, productes i material higiènic necessaris per a la correcta execució del servei, assumint-ne el manteniment, reposició i conservació durant tota la vigència del contracte.

Tots els mitjans hauran d'estar en perfecte estat de funcionament, conservació i netedat.

#### **a) Maquinària i equips principals**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, de la següent maquinària per al conjunt del servei:

- Aspiradors industrials de pols amb filtres HEPA, en nombre suficient per garantir la prestació simultània del servei als diferents centres (mínim 2 unitats operatives).
- Aspiradors industrials en sec i humit dotats d'accessoris específics per a la neteja de reixes de desguàs i embornals (mínim 1 unitat operativa).
- Aspiradors d'aigua per a intervencions especials i neteges intensives.
- Almenys una màquina abrillantadora o rotativa apta per a operacions d'abrillantat i tractaments mecànics compatibles amb els paviments existents.
- Almenys una fregadora mecànica de paviments industrials per al manteniment de les superfícies de rodament i zones de pas dels aparcaments, compatible amb les dimensions i característiques d'aquests espais.
- Almenys una fregadora manual o automàtica per al manteniment mecànic de superfícies de



menor extensió.

- Almenys un equip de pressió o hidroneteig per al tractament de paviments exteriors i vials.
- Almenys una màquina de neteja a vapor per a actuacions de desinfecció en profunditat, especialment en zones humides i WC públics.

Sempre que sigui tècnicament possible, s'utilitzaran mitjans mecànics per garantir la salubritat, eficiència i uniformitat del servei.

La maquinària haurà de disposar del marcatge CE i complir la normativa de seguretat vigent.

#### **b) Utilatge i estris per centre**

Cada centre haurà de disposar, com a mínim, del següent equip bàsic:

- 1 carro de neteja ergonòmic amb sistema de doble cubeta.
- 1 galleda amb sistema de premsa.
- 1 escombra i recollidor.
- 1 escala homologada adequada a l'alçada del centre.
- Mopes suficients (mínim 2 per centre).
- Draps i baïetes suficients, amb sistema de codificació per colors per garantir la separació d'usos per zones (lavabos, superfícies generals, mobiliari, etc.).

L'ús de mopes serà obligatori en totes les superfícies on sigui tècnicament viable, per evitar la dispersió de pols.

#### **c) Productes de neteja**

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar tots els productes de neteja necessaris per a la prestació del servei.

Els productes hauran de complir els següents requisits:

- complir la normativa vigent en matèria de seguretat i classificació de substàncies,
- disposar de fitxa de dades de seguretat actualitzada,
- presentar un elevat grau de biodegradabilitat conforme a la normativa aplicable,
- ser adequats a cada tipus de superfície i ús.

En particular, s'hauran d'utilitzar:

- detergents neutres per a superfícies delicades,
- productes específics per a parquet o paviments de fusta,
- productes sense amoníac per a metalls i cromats,
- desinfectants amb eficàcia bactericida conforme a la normativa sanitària vigent,
- productes compatibles amb superfícies d'ús alimentari en cuines i menjadors.

L'empresa haurà de garantir un estoc permanent suficient de productes per evitar interrupcions del servei.

#### **d) Consumibles necessaris per a l'execució del servei**



L'empresa adjudicatària serà responsable de subministrar els consumibles necessaris per a l'execució de les tasques de neteja, incloent:

- bosses d'escombraries adequades a les diferents fraccions de recollida municipal,
- altres materials fungibles vinculats a l'activitat de neteja.

El subministrament i reposició del material higiènic als centres es regirà pel que disposa l'apartat 5.9 del present Plec.

#### **e) Conservació i manteniment dels mitjans**

L'empresa adjudicatària serà responsable del correcte manteniment, neteja, conservació i substitució dels equips i estris necessaris per a la prestació del servei.

Els espais de magatzem facilitats per VNG Aparcaments s'utilitzaran exclusivament per a la custòdia dels mitjans del servei, essent responsabilitat de l'adjudicatària el seu ordre, seguretat i correcta conservació.

En aquells centres o equipaments que, per les seves característiques físiques, dimensions o condicions de seguretat, no disposin d'espai adequat per a la custòdia permanent del material, l'empresa adjudicatària haurà de garantir igualment la disponibilitat immediata dels estris necessaris en el moment de la prestació del servei, sense que aquesta circumstància pugui afectar la qualitat, freqüència o durada de les tasques establertes.

En aquests casos, el material podrà ser custodiat en instal·lacions pròpies de l'empresa, sempre garantint-ne la correcta conservació i disponibilitat operativa.

No es podrà deixar material de neteja abandonat o sense supervisió en espais d'ús públic fora del temps estrictament necessari per a la prestació del servei.

#### **f) Documentació tècnica**

Durant l'execució del contracte, l'empresa haurà de tenir a disposició:

- Fitxes tècniques dels productes.
- Fitxes de dades de seguretat.
- Certificacions ambientals, si escau.
- Documentació acreditativa del marcatge CE de la maquinària.

#### **7.3 Prevenió de Riscos laborals**

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable del compliment íntegre de la normativa vigent en matèria de prevenió de riscos laborals, en particular la Llei 31/1995, de 8 de novembre, i la normativa que la desenvolupa, incloent les obligacions derivades de la Coordinació d'Activitats Empresarials prevista a l'article 24 de la citada Llei.

Correspondrà a l'empresa adjudicatària:

- Disposar d'un sistema preventiu propi adequat a la naturalesa de les activitats objecte del contracte.
- Realitzar l'avaluació de riscos específica de les tasques de neteja a desenvolupar.
- Adoptar les mesures preventives i de protecció corresponents.



- Garantir la formació i informació suficient del personal adscrit al contracte.
- Facilitar els equips de protecció individual (EPI) adequats a cada tasca, com ara guants de goma (d'ús obligatori), davantals i mascaretes cas de ser necessàries.

En el marc de la Coordinació d'Activitats Empresariales, l'empresa adjudicatària haurà d'intercanviar amb VNG Aparcaments la informació relativa als riscos derivats de la seva activitat i adaptar-se a les mesures preventives específiques dels centres municipals.

VNG Aparcaments facilitarà a l'empresa adjudicatària la informació sobre els riscos propis de cada equipament i les mesures d'emergència aplicables, sense que això impliqui l'assumpció de responsabilitats empresarials sobre el personal adscrit.

#### Plataforma de Coordinació d'Activitats Empresariales

L'empresa adjudicatària estarà obligada a utilitzar la plataforma de gestió documental de Coordinació d'Activitats Empresariales que determini VNG Aparcaments, com a instrument per al lliurament, actualització i validació de la documentació preventiva exigible.

La correcta aportació i manteniment actualitzat de la documentació requerida serà condició necessària per a l'inici i continuïtat de la prestació del servei.

#### Formació específica i habilitacions

El personal adscrit haurà de disposar, com a mínim, de formació adequada en:

- Manipulació segura de productes químics.
- Ús de maquinària de neteja (rotatives, fregadores, aspiradors industrials).
- Treballs en alçada mitjançant escales homologades o equips equivalents.
- Procediments d'actuació en situacions d'emergència.

Quan les tasques ho requereixin, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la formació específica i, si escau, les habilitacions professionals corresponents.

#### Ús de plataformes elevadores i mitjans mecànics d'alçada

Quan per a la realització de determinades tasques sigui necessari l'ús de plataformes elevadores mòbils de personal (PEMP), bastides o altres mitjans mecànics d'elevació, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que:

- El personal operador disposa de formació específica i acreditada per a l'ús segur d'aquests equips.
- Els equips utilitzats compleixen la normativa vigent en matèria de seguretat i disposen de les corresponents revisions i certificacions.
- S'ha realitzat l'avaluació específica de riscos de la tasca concreta.
- S'utilitzen els equips de protecció col·lectiva i individual exigibles.

En cas que aquests mitjans siguin aportats per empreses subcontractades, l'empresa adjudicatària continuarà essent responsable de la correcta coordinació preventiva i del compliment de les obligacions derivades de la normativa de prevenció de riscos laborals.

#### Plans d'emergència

L'empresa adjudicatària haurà de participar, en la mesura que estableixin els corresponents plans



d'autoprotecció dels centres, en les actuacions d'informació, coordinació o simulacres que siguin necessaris per garantir la seguretat del seu personal i dels usuaris.

#### Responsabilitat per incompliments

En cas que un incompliment en matèria preventiva imputable a l'empresa adjudicatària comporti la imposició d'una sanció per part de l'autoritat laboral a VNG Aparcaments, aquest podrà repercutir l'import corresponent a l'empresa contractista, prèvia acreditació de la relació de causalitat i sense perjudici de les responsabilitats contractuals que corresponguin.

#### **7.4 Sostenibilitat**

La prestació del servei es desenvoluparà sota criteris de sostenibilitat ambiental, eficiència en l'ús de recursos i minimització d'impactes, integrant-se en els compromisos municipals en matèria de desenvolupament sostenible.

##### Ús eficient de l'aigua

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar mesures orientades a la reducció i ús racional del consum d'aigua en totes les operacions de neteja, especialment en paviments, lavabos, vestidors i espais esportius.

A aquest efecte:

Es prioritzarà l'ús de sistemes de neteja amb dosificació controlada.

S'utilitzaran mètodes que minimitzin l'aigua residual (mopes de microfibra, sistemes de doble cubeta, fregadores amb regulació de cabal).

Es prohibirà l'ús de mànegues o abocaments continus d'aigua, excepte en supòsits justificats tècnicament.

Es vetllarà per evitar degotejos, aixetes obertes innecessàriament o usos indeguts durant la prestació del servei.

Es promourà l'ús de productes concentrats amb sistemes de dilució automàtica per reduir el consum associat.

L'organització del servei haurà d'integrar criteris d'optimització hídrica sense comprometre els estàndards d'higiene exigibles en cada equipament.

Quan sigui requerit per VNG Aparcaments, l'empresa adjudicatària haurà d'informar sobre les mesures adoptades per a la reducció del consum d'aigua en el marc del servei.

##### Eficiència energètica i optimització horària

Sempre que la naturalesa del centre ho permeti, l'organització dels treballs procurarà:

Racionalitzar l'ús de l'enllumenat.

Prioritzar franges amb llum natural quan sigui compatible amb el funcionament del centre.

Evitar consums energètics innecessaris durant les tasques de neteja.

La planificació operativa haurà de tenir en compte criteris d'eficiència energètica sense afectar la qualitat del servei.

L'ús injustificat d'enllumenat o d'aigua podrà ser qualificat com a incompliment contractual en els termes previstos al PCAP.

##### Mobilitat sostenible



En els desplaçaments entre equipaments, l'empresa adjudicatària procurarà adoptar mesures orientades a reduir emissions contaminants i consum de combustibles fòssils, prioritzant, quan sigui tècnicament viable:

Vehicles de baixes emissions o elèctrics.  
Planificació eficient de rutes.  
Agrupació territorial de serveis per minimitzar desplaçaments.

Aquesta previsió no implica l'obligació de disposar d'una tipologia concreta de vehicle, sinó l'adopció de criteris de gestió ambiental responsable.

#### Control acústic

Els procediments de treball i la maquinària utilitzada hauran de:

Respectar la normativa vigent en matèria de contaminació acústica.  
Evitar molèsties innecessàries als usuaris dels centres.  
Utilitzar, sempre que sigui possible, equips de baixa emissió sonora.

En treballs a l'aire lliure o amb maquinària específica, aquesta haurà de complir la normativa aplicable en matèria d'emissions acústiques.

#### Gestió responsable de residus

L'empresa adjudicatària gestionarà els residus derivats de la seva activitat d'acord amb:

La Llei 7/2022, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.  
La normativa autonòmica i municipal aplicable.  
Els protocols de recollida selectiva vigents al municipi.

La gestió es desenvoluparà conforme al principi de jerarquia de residus, prioritzant la prevenció en origen, la reutilització i el reciclatge.

Quan sigui requerit, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar els justificants acreditatius de la correcta gestió dels residus propis generats (envasos, productes, materials auxiliars).

Es prioritzarà la minimització de residus en origen, la utilització de productes concentrats o amb menor generació d'envasos i la reutilització de sistemes de dosificació que redueixin embalatges.

La regulació operativa de la gestió interna de residus als equipaments municipals es desenvolupa específicament a l'apartat 5.10 del present Plec.

Quan així ho estableixin els protocols municipals o el sistema de recollida vigent, l'empresa adjudicatària haurà de trametre al responsable del contracte els justificants o butlletins corresponents als canvis de contenidors i a les incidències detectades.

#### Productes ambientalment responsables

Els productes de neteja utilitzats hauran de tenir principis actius respectuosos amb el medi ambient i, sempre que existeixin alternatives equivalents, disposar d'etiquetatge ecològic o certificació ambiental reconeguda.

Els detergents utilitzats en superfícies delicades hauran de tenir pH neutre i no contenir àcids, amoníacs, compostos alcalins forts, hidrocarburs ni substàncies abrasives, excepte quan sigui tècnicament imprescindible i degudament justificat.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar, quan li sigui requerit, les fitxes tècniques, fitxes de



dades de seguretat i certificacions ambientals dels productes utilitzats.

VNG Aparcaments acceptarà etiquetes o mitjans de prova equivalents d'acord amb la normativa de contractació pública.

## **7.5 Obligacions i drets de la contractista**

L'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

### **7.5.1 Obligacions de la contractista**

El servei es prestarà complint l'assenyalat en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més tot allò que hagi ofert l'empresa adjudicatària en la seva proposta.

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment de les condicions essencials establertes en aquest plec i, en aquest sentit, caldrà posar a disposició del servei dels mitjans tècnics i personals que inclogui en la seva oferta, i a més de les obligacions generals assenyalades en el PCAP. Entre d'altres, assumirà les obligacions específiques següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
- Disposar d'una superfície per oficines, magatzem, material, equips i vehicles adscrits al contracte, suficient per prestar el servei, a una distància suficient que permeti actuar ràpidament en cas d'incidències urgents, i alhora garantir el respecte mediambiental.
- Garantir que les actuacions sempre són efectuades per personal habilitat i amb la formació suficient, i que les persones i empreses subcontractades disposen de les habilitacions corresponents.
- Procedir a substituir el personal que, a criteri de VNG Aparcaments i de forma justificada, no sigui idoni.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, assegurant la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les persones responsables de la contractista i les persones de referència de VNG Aparcaments.
- Donar suport tècnic a la responsable del contracte i els serveis tècnics municipals, aportant tota la informació i documentació necessària per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.
- Comunicar per escrit a la responsable del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el correcte funcionament de qualsevol prestació del servei.
- Exigir la formació tècnica adequada als seus treballadors en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la seva qualificació i habilitació professional corresponent.
- Oferir el mínim d'hores anuals de formació continuada als seus treballadors segons el conveni sectorial i l'oferta de la contractista, a més de la relativa a la prevenció de riscos laborals i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa.
- Procurar adoptar mesures en l'àmbit de la contractació i conciliació laboral que afavoreixin la permanència del seu personal als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball i amb les tasques a realitzar.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, amb els mitjans que VNG Aparcaments consideri oportuns.



- Disposar dels productes i consumibles necessaris per a la correcta execució del servei de neteja.
- Utilitzar material certificat, homologat, i que sigui òptim per a les funcions previstes.
- Disposar de la documentació relativa a tots els productes i en especial els productes químics que utilitzarà en l'execució del servei. Com a mínim haurà d'aportar els tipus de producte, marca, presentació i envàs, composició, fitxat de seguretat i les instruccions de manipulació, descripció dels usos i les dosis requerides o adequades.
- Comunicar prèviament qualsevol canvi dels productes, que no podrà suposar en cap cas una disminució de la seva qualitat ambiental, i haurà de ser acceptat per la responsable del contracte.
- En cas que es malmeti algun equip o material, recanvi o fungible a causa d'una utilització negligent en els treballs realitzats per part de l'empresa adjudicatària, assumir el seu cost de reposició.
- Aportar el material, utensilis, vehicles, equips de protecció i mitjans necessaris per tal de realitzar el servei amb les prestacions descrites en el present plec, i adaptats a les necessitats que es requereixin. En cas que no es disposi d'algun mitjà tècnic, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.
- Adoptar, durant la vigència del contracte, totes aquelles mesures sanitàries de prevenció i higiene establertes per les autoritats i administracions, per tal d'evitar contagis, i disposar dels mitjans necessaris i adequats per a garantir-ho, per fer front a crisis ocasionades per, a tall d'exemple: situacions d'emergència sanitària declarades per l'autoritat competent, estats d'alarma, i situacions similars.
- Facilitar la relació detallada i actualitzada del personal destinat al present contracte, amb detall dels noms i categoria, així com certificats que garanteixin la formació demanada. Quan se li demani, lliurar mensualment els documents RNT i RLC conforme està al corrent de les seves responsabilitats de cotització amb la seguretat social i les responsabilitats derivades de la contractació de personal.
- Facilitar les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els horaris de funcionament.
- Lliurar els informes i documents, en els terminis establerts.
- Informar dels canvis i les incidències que es produeixen en les persones treballadores.
- Mantenir la informació actualitzada i accessible a VNG Aparcaments segons els procediments establerts.
- Facilitar la totalitat de la informació generada en el servei i en el seu control i seguiment, així com complimentar els indicadors i paràmetres que s'hagin establert en el contracte.
- Sol·licitar permís a VNG Aparcaments de les possibles subcontractacions, mitjançant petició escrita, d'acord amb el règim de subcontractació previst al PCAP
- Respectar la representació exterior de VNG Aparcaments que se li atorga mitjançant el present contracte.
- Utilitzar el català com a llengua d'ús ordinari en les relacions amb VNG Aparcaments derivades de l'execució del contracte, així com en els informes, documents i comunicacions de caràcter general que es generin en el marc de les prestacions contractades, sens perjudici del dret d'ús del castellà d'acord amb la normativa vigent.
- En cas d'extinció normal del contracte, prestar el servei fins la nova gestió.
- Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
- Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de persones o agents implicats en el servei. La contractista serà responsable d'aquest compliment, informant a VNG Aparcaments de qualsevol situació d'aquest tipus que es produeixi.



- Complir amb les normes vigents de prevenció de riscos laborals i seguretat i salut en el treball, amb la senyalització de les tasques que es realitzin en la via pública i els edificis, i adoptant les mesures accessòries de protecció tant de les treballadores com de possibles persones usuàries.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si la contractista incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement de la responsable del contracte si s'escau, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.
- Complir amb el vigent conveni col·lectiu sectorial que sigui d'aplicació, així com amb els nous acords sectorials que siguin aprovats durant la vigència del contracte i la resta de normativa laboral.
- Incorporar la perspectiva de gènere en l'execució del contracte, utilitzant un llenguatge no sexista en tots els documents, informes i comunicacions escrites o digitals que es generin en el seu marc, així com desagregar per sexe les dades estadístiques referides a persones que es produeixin durant el seguiment i execució del servei, d'acord amb la normativa vigent en matèria d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions que siguin necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme, així com abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin el servei objecte de contractació.
- Presentar, quan així es requereixi, els certificats corresponents al compliment de les obligacions fiscals i tributàries; el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida durant la vigència del contracte.
- Respondre dels danys a persones i coses que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes o treballs realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
- Garantir el compliment dels serveis mínims que, si escau, determini l'autoritat competent, en cas de vaga o situacions anàlogues.
- Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que puguin tenir lloc, i afectacions als centres de treball, instal·lacions i equipaments objecte d'aquest contracte i altres elements propietat de les persones usuàries, a conseqüència d'un ús inadequat per part de l'empresa adjudicatària o del seu personal, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin.
- Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei. L'assegurança haurà de tenir una cobertura per riscos professionals amb un import mínim de 250.000 € per sinistre i any, i un sublímit per víctima d'almenys 100.000 €. L'assegurança de l'empresa haurà de cobrir específicament el risc de pèrdua o robatori de claus dels centres, incloent-hi la substitució dels panys de l'edifici si fos necessari.
- Assumir i garantir la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a VNG Aparcaments, en cas de ser provats els fets denunciats.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'empresa adjudicatària, així com les obligacions assenyalades en el plec de clàusules administratives particulars, comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.



## **7.6 Drets de la contractista**

A més dels drets generals establerts en el PCAP que serveix de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, l'empresa adjudicatària, en la seva condició d'executora del servei de neteja i desinfecció dels aparcaments, les oficines centrals i espais determinats d'estacionament regulat, adscrits a la gestió de VNG Aparcaments, tindrà els següents drets:

- Ser respectada per terceres en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de VNG Aparcaments perquè pugui prestar els serveis contractats amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per a l'execució i la prestació dels serveis i mantenir aquest ús durant els respectius terminis de durada del contracte; dret a l'ús de les instal·lacions i subministraments (espais de magatzem i subministraments bàsics).
- Cooperació institucional: expressió dels drets a la interlocució amb un responsable de la societat i al dret a la seguretat i a les condicions de seguretat i salut dels llocs on cal prestar servei.
- Formalitzar el contracte en l'inici del servei i la seva recepció quan finalitzi, en els termes previstos en aquest plec i en la legislació sobre contractes.
- Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte; dret a la contraprestació econòmica (pagament del preu i revisió de preu, si s'escau) i a l'equilibri econòmic del contracte en els supòsits previstos legalment.
- Dret al respecte del règim de subrogació del personal adscrit al contracte en cas de finalització de la seva vigència, d'acord amb el que estableix el Conveni Col·lectiu del sector de neteja d'edificis i locals de Catalunya i la normativa laboral aplicable.
- Proposar a VNG Aparcaments les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.
- Manifestar davant de terceres en totes les comunicacions que realitzi, la condició de contractista dels serveis objecte del present contracte.
- Dret a la suspensió del contracte, reclamació d'interessos de demora i resolució del contracte; si l'Administració s'endarrereix en el pagament de les factures conformades, l'adjudicatari tindrà dret a percebre els interessos de demora i la indemnització pels costos de cobrament i també tindrà dret a suspendre el compliment del contracte i al rescabament dels danys i perjudicis que aquesta mesura li pugui ocasionar, fins al límit de la facultat per sol·licitar la resolució del contracte.

## **7.7 Deures i potestats de VNG Aparcaments**

VNG Aparcaments, com a administració contractant, ostenta la prerrogativa d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que n'ofereixi el compliment, modificar-lo per raons d'interès públic, declarar-ne la resolució i apreciar els incompliments o deficiències en la prestació del servei als efectes que corresponguin d'acord amb la normativa aplicable.

VNG Aparcaments estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà els deures i compromisos següents:

- Designar la responsable del contracte per a la seva coordinació i seguiment.
- Proporcionar la informació necessària per a la realització de l'objecte del contracte.
- Pagar a la contractista el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.



- Posar a disposició de la contractista els béns, edificis i equipaments, i les instal·lacions necessàries per a la correcta execució del servei i l'execució dels treballs en la forma convinguda.
- Informar amb diligència de qualsevol modificació que pugui tenir lloc en relació amb horaris, calendaris, circuits de treball, procediments o d'altres que puguin afectar a la prestació dels serveis.
- Facilitar el logotip de VNG Aparcaments pels usos i documents previstos en el present plec.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar a la contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa contractista en els marges de les condicions definides en el present plec, per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte.
- Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, compensant a la contractista quan concorrin les circumstàncies de la LCSP i afectin al règim econòmic del contracte.
- Suspendre per raons d'interès públic l'execució del servei, indemnitzant a la contractista pels danys i perjudicis causats quan concorrin les circumstàncies de la LCSP.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, VNG Aparcaments tindrà els drets i les potestats següents:

- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Exercir la potestats de direcció, d'inspecció, control i sancionadora.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Comunicar a la contractista qualsevol deficiència en el servei que observi perquè sigui resolta.
- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic. Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor de la contractista, quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatària incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la LCSP i la normativa d'aplicació.
- Exercir les potestats de direcció, inspecció, fiscalització i control del servei, incloent la verificació de la qualitat de les prestacions, dels mitjans personals i tècnics adscrits, dels resultats del seguiment i de la documentació generada, així com requerir a l'adjudicatària la seva presentació i actualització per acreditar el compliment de les obligacions contractuals.
- Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el correcte funcionament del servei, així com la informació relativa al personal.
- Imposar a la contractista les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar la contractista, per circumstàncies imputables o no a la mateixa.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits assenyalats per la LCSP.

## **8 SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

### **8.1 Plans operatius de treball**



Els Plans Operatius de Treball constitueixen l'instrument tècnic de desplegament i organització del servei, i han de concretar de manera sistemàtica l'estructura, planificació, metodologia i mecanismes de control que l'empresa adjudicatària aplicarà durant l'execució del contracte.

Aquests plans han de permetre tant l'organització interna de l'empresa com la supervisió i fiscalització per part dels serveis tècnics municipals.

Tots els Plans Operatius de Treball hauran de ser coherents amb el contingut del present Plec, respectar les freqüències mínimes, els horaris, el còmput anual d'hores contractades, els criteris ambientals, les prescripcions tècniques i les condicions organitzatives establertes, així com ajustar-se a les fitxes individuals de centre incloses a l'Annex 1. En cap cas podran modificar, restringir o ampliar l'abast funcional, territorial o temporal del contracte ni alterar-ne l'equilibri econòmic.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar i desenvolupar els següents documents:

#### Pla d'organització del servei

Aquest pla definirà l'estructura operativa general del contracte i haurà d'incloure, com a mínim:

- Identificació del responsable de coordinació i interlocutor únic amb VNG Aparcaments.
- Organigrama funcional del servei.
- Relació del personal adscrit a cada centre, amb indicació de categoria professional, jornada i horari.
- Quadre resum d'hores assignades per equipament.
- Protocol de substitucions per baixes, vacances o absències, amb indicació dels temps màxims de cobertura.
- Sistema de supervisió interna del servei.

#### Pla anual de treballs i programació

Haurà de concretar la planificació temporal de les tasques ordinàries, periòdiques i especials, incloent:

- Cronograma de freqüències (setmanals, mensuals, trimestrals, anuals).
- Planificació de neteges intensives o a fons.
- Planificació de serveis especialitzats.

Aquest calendari haurà d'estar disponible per a la seva supervisió per part de VNG Aparcaments.

En tot cas, la planificació anual del servei —incloent les tasques ordinàries, periòdiques i els serveis especials previsibles— haurà d'ajustar-se al còmput global d'hores adjudicat, sense que la seva programació pugui comportar un increment del volum global d'hores adjudicat, ni generar cap contraprestació econòmica addicional, llevat que es produeixi una modificació expressa del contracte en els termes establerts a la normativa aplicable.

#### Pla de metodologia i protocols operatius

Inclourà la descripció detallada dels procediments tècnics aplicables a cada tipologia d'espai i superfície, incloent:



- Protocols d'actuació per dependències (zones administratives, aparcaments, wc públics, aparcament de bicicletes i vial)
- Relació de productes utilitzats, amb fitxes tècniques i de seguretat.
- Sistema de dosificació.
- Relació de maquinària i mitjans tècnics adscrits al servei.

#### Pla de seguiment, control i comunicació

Definirà els mecanismes de verificació del servei i haurà d'incloure:

- Sistema de control horari o registre de presència.
- Procediment de comunicació i gestió d'incidències.
- Fitxes o informes de control qualitatiu.
- Proposta de reunions periòdiques de seguiment amb la responsable del contracte.

#### Pla de serveis d'urgència i emergència

Establirà el protocol d'actuació davant situacions imprevistes o sobrevingudes, incloent:

- Sistema d'activació.
- Temps de resposta.
- Mitjans humans i materials disponibles.
- Coordinació amb VNG Aparcaments.

#### Pla de prevenció de riscos laborals

- Inclourà l'avaluació específica de riscos per a cada centre i lloc de treball, les mesures preventives aplicables, la dotació d'EPIs i el sistema de coordinació d'activitats empresarials.

Aquest pla serà d'entrega immediata a l'inici del contracte.

#### Pla de formació del personal

Definirà el programa de formació inicial i continuada del personal adscrit, incloent:

- Formació tècnica en procediments de neteja.
- Formació en prevenció de riscos laborals.
- Formació en sostenibilitat i gestió de residus.
- Registre de les accions formatives realitzades.

#### Pla de sostenibilitat i eficiència operativa

Haurà d'incloure una planificació específica orientada a:

- Treball per zones per minimitzar consums.
- Estalvi d'aigua i energia.
- Ús de productes biodegradables.



### Terminis i aprovació

Els plans operatius hauran de ser presentats en el termini màxim de un (1) mes des de la formalització del contracte, llevat del Pla de Prevenció de Riscos Laborals, que serà d'entrega immediata.

Tots els plans requeriran aprovació expressa per part de VNG Aparcaments. Qualsevol modificació posterior haurà de ser igualment validada.

En cas d'incompliment en la presentació dins el termini establert, VNG Aparcaments podrà adoptar les mesures previstes al PCAP, inclosa la possibilitat d'encarregar-ne la redacció a tercers amb càrrec a l'empresa adjudicatària.

### **8.2 Responsable del contracte**

VNG Aparcaments designarà una persona responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), que actuarà com a interlocutora principal en el seguiment, control i supervisió de l'execució contractual.

La designació concreta de la persona responsable es realitzarà mitjançant resolució o acord intern de VNG Aparcaments, sens perjudici del que s'estableix en el present Plec.

Amb independència de les funcions pròpies de la unitat encarregada de la gestió ordinària del contracte, corresponen a la responsable del contracte, com a mínim, les funcions següents:

- a) Supervisar el compliment per part de l'empresa adjudicatària de totes les obligacions derivades del contracte, així com la correcta execució de les prestacions d'acord amb el present Plec i el PCAP.
- b) Coordinar, si escau, els diferents agents implicats en l'execució del contracte (empresa adjudicatària, responsables dels centres i equipaments i altres), quan aquesta funció no estigui atribuïda a altres òrgans o persones.
- c) Convocar i presidir les reunions de coordinació i seguiment previstes en el present Plec, d'acord amb el règim establert a l'apartat corresponent, a les quals haurà d'assistir la representació de l'empresa adjudicatària que sigui requerida.
- d) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per garantir la correcta execució de les prestacions, sempre dins dels límits establerts en el contracte i en la normativa aplicable, i sens perjudici de les competències pròpies de l'òrgan de contractació.
- e) Resoldre les qüestions relatives a la interpretació tècnica del contracte, a la qualitat del servei prestat, a l'execució de les tasques, a la gestió d'incidències i, en general, a aquells aspectes vinculats al seguiment de l'execució, dins de l'àmbit de les seves atribucions legals.
- f) Emetre informe de conformitat o no conformitat respecte de les prestacions executades, així com sobre la documentació presentada per l'empresa adjudicatària, incloses les factures, incidències, modificacions, pròrrogues o qualsevol altre aspecte rellevant per al control del contracte.
- g) Informar, si escau, sobre els incompliments detectats i proposar l'aplicació del règim de penalties previst en el PCAP, d'acord amb els criteris d'acceptació del servei establerts en aquest Plec.
- h) Emetre, a la finalització del contracte o quan es consideri necessari, un informe global



d'avaluació de l'execució contractual, que analitzi els aspectes tècnics, econòmics i organitzatius del servei prestat.

La responsable del contracte podrà delegar determinades funcions materials de seguiment en altres persones vinculades a VNG Aparcaments, sens perjudici de mantenir la responsabilitat última de supervisió.

En qualsevol cas, les instruccions que emeti la responsable del contracte hauran de ser coherents amb el contingut del present Plec i amb la resta de documentació contractual, i no podran alterar l'abast ni l'equilibri econòmic del contracte.

Amb la finalitat de garantir una adequada fiscalització del servei, la responsable del contracte podrà elaborar, amb la periodicitat que consideri adequada, informes interns de seguiment i control.

Aquests informes tindran per objecte verificar el grau de compliment de les obligacions contractuals i podran incloure, entre altres aspectes:

- Verificació del desplegament operatiu del servei i compliment de les freqüències i calendaris establerts.
- Anàlisi dels indicadors de qualitat i dels nivells de servei definits en el contracte.
- Seguiment de les incidències registrades i del seu temps de resolució.
- Valoració de la coordinació operativa i del grau d'adaptació del servei a les necessitats dels entres.
- Proposta, si escau, de mesures correctores o de l'aplicació del règim de penalitats previst en el PCAP.

Aquests informes constitueixen un instrument intern de control i seguiment, i no substitueixen els mecanismes formals d'aplicació de penalitats ni les decisions que corresponen a l'òrgan de contractació. No obstant això, podran ser tinguts en consideració per aquest a efectes de valorar la continuïtat, pròrroga o eventual modificació del contracte, d'acord amb el que estableixi el PCAP i la normativa aplicable.

### **8.3 Responsable tècnica de la contractista**

La figura regulada en el present apartat es correspon amb la persona responsable de coordinació operativa definida a l'apartat 7.1 del present Plec.

Aquesta persona actuarà com a interlocutora ordinària amb VNG Aparcaments en totes les qüestions relatives a la gestió diària del servei i a l'execució operativa de les prestacions contractades.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar formalment la seva designació i facilitar les seves dades de contacte, incloent una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil operatiu. Haurà d'estar localitzable en horari laboral ordinari i d'acord amb el règim de resposta establert en el present Plec per a incidències o situacions urgents.

La designació d'aquesta figura no implicarà en cap cas relació laboral amb VNG Aparcaments, mantenint-se íntegrament dins de l'estructura organitzativa pròpia de l'empresa adjudicatària.

L'existència d'aquesta figura de coordinació operativa serà independent dels altres mitjans de comunicació que pugui disposar l'empresa adjudicatària (serveis d'atenció telefònica, canals 24 hores o sistemes equivalents), els quals no substitueixen en cap cas la responsabilitat directa atribuïda a la persona designada en el present apartat.



Els responsables dels diferents equipaments podran comunicar-se amb la responsable tècnica per a qüestions operatives del dia a dia relatives a l'organització del servei. No obstant això, la comunicació formal d'incidències o deficiències contractuals s'haurà de tramitar d'acord amb el procediment establert a l'apartat 8.4 del present Plec, als efectes de garantir-ne la traçabilitat i seguretat jurídica.

La persona responsable de coordinació operativa haurà de complir, com a mínim, els requisits establerts a l'apartat 7.1 del present Plec, i acreditar:

- Experiència professional en coordinació o supervisió de serveis de neteja en equipaments d'ús públic o de característiques similars.
- Formació adequada en prevenció de riscos laborals vinculada a l'activitat desenvolupada.
- Coneixement en gestió de productes, maquinària i organització de serveis de neteja.
- Capacitat organitzativa i competències digitals suficients per a la gestió de la informació, elaboració d'informes i ús de sistemes de control o plataformes digitals vinculades al contracte.

La responsable tècnica del servei estarà localitzable en el telèfon, i revisarà diàriament l'adreça de correu electrònic i altres canals de comunicació prèviament establerts entre ambdues parts per a les seves comunicacions continuades amb VNG Aparcaments. Entre les seves funcions pel compliment general de l'execució del contracte, hi haurà les següents:

- a) Planificar, organitzar i supervisar l'execució ordinària del servei d'acord amb els Plans Operatius de Treball aprovats.
- b) Distribuir i coordinar el personal adscrit al contracte, garantint el compliment de les freqüències, horaris i tasques establertes.
- c) Gestionar les substitucions per baixes, vacances o absències, assegurant la continuïtat efectiva del servei.
- d) Supervisar el correcte ús de productes, maquinària i equips, així com la seva conservació i manteniment.
- e) Vetllar pel compliment de les normes de prevenció de riscos laborals i per la correcta utilització dels equips de protecció individual i col·lectiva.
- f) Coordinar la gestió i resolució de les incidències del dia a dia, d'acord amb el procediment establert a l'apartat corresponent del present Plec, informant VNG Aparcaments sobre les actuacions adoptades.
- g) Mantenir actualitzada la informació relativa a les prestacions executades, personal adscrit, inventari d'equips i incidències registrades, garantint la seva traçabilitat.
- h) Assistir a les reunions de coordinació i seguiment convocades per VNG Aparcaments i facilitar la informació necessària per a l'avaluació del servei.
- i) Lliurar els informes i documentació exigida en els terminis establerts i instar internament al compliment de les obligacions derivades del contracte, inclosa la coordinació d'activitats empresarials (CAE) quan sigui procedent.

Les funcions descrites en el present apartat tenen caràcter estrictament operatiu i no substitueixen les funcions estratègiques o de representació contractual atribuïdes a la persona responsable del contracte definida a l'apartat 7.1.

## **8.4 Gestió d'incidències**

### **Objecte i principi general**



La gestió d'incidències té per objecte garantir la detecció, comunicació, traçabilitat i resolució efectiva de qualsevol deficiència o incompliment en la prestació del servei, assegurant la transparència, la seguretat jurídica i la millora contínua.

Aquest procediment és independent dels mecanismes de supervisió ordinària i no substitueix el règim de penalitats ni els criteris d'acceptació del servei establerts en el present Plec i en el PCAP.

#### Circuit formal de comunicació d'incidències

VNG Aparcaments establirà un circuit formal per a la detecció i comunicació d'incidències o deficiències en la prestació del servei, amb l'objectiu de garantir-ne la traçabilitat i la constància documental a l'expedient administratiu del contracte.

Les persones responsables dels centres comunicaran les incidències o deficiències detectades en la prestació del servei directament a la persona responsable del contracte per correu electrònic, adjuntant una breu descripció de la incidència, la ubicació, la data de detecció i, si escau, fotografies il·lustratives.

En cas d'incidències que requereixin una actuació immediata per raons de seguretat, salubritat o afectació greu al servei, la comunicació es podrà fer per telèfon, sense perjudici de la posterior confirmació per correu electrònic.

La persona responsable del contracte traslladarà la incidència a l'empresa adjudicatària i en farà el seguiment fins a la seva resolució.

#### Classificació d'incidències

A efectes operatius, les incidències podran classificar-se en:

- **Incidències crítiques**, quan comportin risc per a la salut o seguretat dels usuaris, afectin la operativitat dels aparcaments o dels WC públics, o suposin una alteració significativa del servei.
- **Incidències ordinàries**, quan suposin un incompliment puntual de les tasques o freqüències establertes.
- **Incidències lleus**, quan es tracti de deficiències menors que no afectin de manera substancial el funcionament del centre.

La classificació definitiva correspondrà a la responsable del contracte.

#### Temps de resposta i resolució

Els temps màxims de resposta i resolució s'establiran en l'apartat corresponent als criteris d'acceptació del servei.

A efectes d'aquest procediment:

- S'entendrà per **temps de resposta** el termini màxim per acusar recepció de la incidència i informar de les actuacions previstes.
- S'entendrà per **temps de resolució** el termini màxim per a la correcció efectiva de la deficiència detectada.

Els terminis es computaran des del moment de la notificació formal a l'empresa adjudicatària.

#### Gestió i seguiment de la resolució



Un cop comunicada una incidència, l'empresa adjudicatària haurà d'informar puntualment de:

- Les actuacions adoptades.
- El calendari previst de resolució.
- La resolució efectiva, amb justificació documental o gràfica quan sigui procedent.

La interlocució es produirà entre la responsable del contracte i la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària, mitjançant els canals de comunicació prèviament establerts.

Les incidències i la seva resolució seran objecte d'anàlisi en les reunions periòdiques de seguiment previstes en aquest Plec.

#### Reiteració i efectes

La reiteració d'incidències del mateix tipus, la manca de resposta dins dels terminis establerts o la resolució insuficient podran donar lloc a l'aplicació del règim de penalitats previst al PCAP, d'acord amb els criteris d'acceptació del servei.

### **8.5 Seguiment dels treballs**

El seguiment dels treballs té per objecte garantir la correcta execució del servei, la verificació del compliment de les prescripcions establertes en el present Plec i la millora contínua de la qualitat de les prestacions. A aquest efecte, s'estableix un sistema combinat d'autocontrol per part de l'empresa adjudicatària i de supervisió externa per part de VNG Aparcaments, amb mecanismes de registre, traçabilitat i comunicació formal de les incidències que es puguin produir durant la vigència del contracte.

#### Autocontrol del servei

L'empresa adjudicatària és responsable d'implantar els mecanismes interns de control necessaris per garantir la correcta execució del servei i el compliment de les condicions establertes en el present Plec.

El control exercit per VNG Aparcaments té caràcter de supervisió externa i no substitueix, en cap cas, l'obligació d'autocontrol de la contractista.

#### Registre operatiu dels treballs

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de registre operatiu que permeti deixar constància de les actuacions realitzades en cada centre.

Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim:

- Descripció de les tasques efectuades.
- Data i horari d'execució.
- Identificació del personal intervinent.
- Material i productes utilitzats, si escau.
- Evidències gràfiques quan sigui procedent.

Quan sigui possible, el registre podrà ser validat per la persona responsable de l'equipament, sense que aquesta validació tingui naturalesa laboral ni impliqui direcció del servei.

Els registres estaran disponibles en format electrònic per a la seva consulta per part de la responsable del contracte.



### Disponibilitat i sistemes de seguiment

Els registres de treball i comunicats periòdics hauran d'estar disponibles en suport informàtic. Si l'empresa proposa una plataforma digital de seguiment, aquesta haurà de permetre l'accés a VNG Aparcaments per a la consulta de l'estat del servei, incidències i actuacions realitzades.

### Supervisió municipal

La supervisió municipal es desenvoluparà amb caràcter continu durant tota la vigència del contracte, amb la finalitat de verificar el correcte compliment de les condicions contractuals i garantir la qualitat de les prestacions.

Aquest control té naturalesa de supervisió externa i no substitueix en cap cas l'obligació d'autocontrol que correspon a l'empresa adjudicatària.

VNG Aparcaments podrà verificar l'execució del servei mitjançant la revisió dels registres operatius, la inspecció dels centres i equipaments, la comprovació dels mitjans personals i materials adscrits al contracte i l'anàlisi dels informes periòdics que es presentin.

L'empresa adjudicatària facilitarà totes les actuacions inspectores que es determinin i prestarà el suport necessari per a l'adopció de mesures correctores orientades a la millora contínua del servei.

Aquesta supervisió es durà a terme sense perjudici de la reunió inicial de coordinació prevista a l'apartat 4.2.

### Reunions periòdiques de seguiment

La responsable del contracte i la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària mantindran una comunicació fluïda i continuada i celebraran reunions de seguiment amb una periodicitat mínima trimestral, o sempre que qualsevol de les parts ho sol·liciti per raons justificades.

Aquestes reunions podran ser presencials o per videoconferència i hi podran participar els tècnics municipals i el personal de l'empresa que es consideri oportú en funció dels assumptes a tractar.

Les reunions de seguiment tindran, com a mínim, els objectius següents:

- Analitzar el grau de compliment del pla de treball i de les freqüències establertes.
- Revisar les incidències comunicades durant el període i el seu temps de resolució.
- Verificar el compliment dels indicadors de qualitat i dels compromisos ambientals.
- Analitzar possibles desviacions en el còmput d'hores o reorganitzacions necessàries.
- Informar i verificar els canvis en el personal adscrit al contracte i el correcte funcionament del sistema de substitucions.
- Acordar, si escau, mesures correctores o actuacions de millora.

De cada reunió es podrà aixecar acta o document de conclusions, que servirà com a referència operativa per al període següent, sense perjudici del règim de penalitats previst al PCAP en cas d'incompliment contractual.

### Incidències en el marc del seguiment ordinari

Les incidències detectades durant l'execució del servei formaran part del sistema general de seguiment i control, sense perjudici del procediment específic regulat a l'apartat 8.4 del present Plec.



La responsable del contracte podrà requerir informació sobre l'estat de les incidències obertes en qualsevol moment, i aquestes seran objecte d'anàlisi en les reunions periòdiques de seguiment.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació necessària per verificar l'estat de tramitació, les actuacions realitzades i el grau de resolució de les incidències comunicades.

## **8.6 Informes periòdics i documentació tècnica del contracte**

### Condicions generals de lliurament

Tota la documentació derivada de l'execució del contracte haurà de ser redactada, com a mínim, en llengua catalana i lliurada preferentment en suport electrònic, en format editable (Word, Excel o equivalent) i en format PDF.

Els documents hauran d'estar signats per la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària i es lliuraran per mitjans telemàtics, d'acord amb les indicacions de la responsable del contracte.

VNG Aparcaments podrà requerir l'esmena o ampliació de la documentació presentada si aquesta és incompleta, contradictòria o insuficient per a la correcta verificació del servei.

### Informe mensual de servei

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, dins dels primers cinc (5) dies hàbils de cada mes vençut, un informe mensual corresponent al mes anterior.

La presentació d'aquest informe serà condició necessària per a la tramitació i conformitat de la factura mensual.

L'informe mensual haurà d'incloure, com a mínim:

- Resum d'hores executades per centre i personal adscrit.
- Relació d'incidències de personal (baixes, vacances, permisos) i acreditació de les substitucions efectuades.
- Extracte o resum del sistema de control horari.
- Relació d'incidències del servei comunicades durant el període i estat de resolució, d'acord amb l'apartat 8.4.
- Relació de tasques periòdiques, especials o intenses realitzades durant el mes.

En relació amb les actuacions especials, neteges a fons o serveis extraordinaris, s'hauran d'adjuntar els corresponents fulls o registres de treball, amb indicació de:

- Centre afectat.
- Data d'execució.
- Descripció de les tasques efectuades.
- Personal intervinent.
- Si escau, evidències gràfiques.

Així mateix, s'inclourà:

- Relació de subministrament de consumibles (paper, sabó, bosses o altres materials) per centre, si escau.
- Informació relativa a incidències en la gestió interna de residus detectades durant el mes.
- Declaració responsable de compliment dels requisits ambientals i d'ús de productes



conformes amb el present Plec.

Quan sigui requerit per VNG Aparcaments, s'hauran d'aportar els documents RLC i RNT corresponents al personal adscrit al contracte, així com certificat d'estar al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social i Hisenda.

#### Memòria anual del servei

En el termini màxim de trenta (30) dies des de la finalització de cada anualitat contractual, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual de servei.

Aquesta memòria haurà d'incloure, com a mínim:

- Resum global de les activitats ordinàries, periòdiques i extraordinàries executades.
- Còmput total d'hores prestades durant l'exercici.
- Relació i anàlisi d'incidències registrades, incloent tipologia, temps de resolució i mesures adoptades.
- Detall de les neteges a fons i actuacions intensives realitzades.
- Avaluació dels indicadors de qualitat establerts en el contracte.
- Compliment de les obligacions ambientals i de gestió de residus.
- Propostes de millora tècnica o organitzativa per a l'exercici següent.

La memòria anual constitueix un instrument de referència per a la fiscalització global del servei i per a l'avaluació del seu nivell de qualitat i compliment contractual.

#### Informes puntuals o extraordinaris

Sense perjudici dels informes periòdics, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar immediatament qualsevol circumstància que impedeixi o alteri de manera significativa la prestació del servei.

Així mateix, haurà d'emetre informe específic en els casos següents:

- Incidències crítiques que afectin la seguretat o la salubritat dels centres.
- Impossibilitat d'execució de determinades tasques per motius de prevenció de riscos laborals.
- Situacions excepcionals (vaga, emergència, inclemències meteorològiques o similars).
- Danys o desperfectes detectats durant la prestació del servei.

### **8.7 Criteris d'acceptació del servei**

#### Principis general d'acceptació

El sistema d'acceptació del servei es fonamenta en criteris objectius, verificables i proporcionats, orientats a garantir el compliment efectiu de les obligacions contractuals i el manteniment dels estàndards d'higiene, salubritat i qualitat exigits en el present Plec, d'acord amb els principis de transparència, proporcionalitat i seguretat jurídica.

L'acceptació del servei requerirà la verificació documentada del compliment de les prestacions executades, mitjançant el sistema d'inspecció, control d'incidències i anàlisi d'informes regulat en el present apartat.

L'existència d'incidències obertes no resoltes, desviacions reiterades en el compliment de freqüències o resultats d'inspecció per sota dels llindars mínims establerts podrà comportar la no conformitat del període corresponent o la seva conformitat condicionada a l'esmena de les



deficiències detectades, sense perjudici de l'aplicació del règim de penalitats previst en el PCAP.

#### Sistema d'inspecció i avaluació del servei

Amb la finalitat de verificar el correcte nivell d'execució del contracte, VNG Aparcaments establirà un sistema d'inspecció periòdica del servei basat en criteris objectius d'ordre, neteja i salubritat de les dependències.

##### **a) Inspeccions ordinàries**

Es realitzaran inspeccions ordinàries amb una **periodicitat mínima semestral**, sense perjudici que VNG Aparcaments pugui incrementar-ne la freqüència si ho considera necessari per raons de seguiment del contracte.

Aquestes inspeccions podran ser efectuades per la responsable del contracte o per personal tècnic designat a aquest efecte, i podran realitzar-se:

- De manera unilateral per part de VNG Aparcaments.
- De manera conjunta amb la responsable tècnica de la contractista, si així es considera oportú.

De cada inspecció s'emetrà el corresponent informe, en el qual constarà, com a mínim:

- Data i hora de la inspecció.
- Dependències revisades.
- Valoració obtinguda segons el sistema de puntuació establert.
- Observacions o deficiències detectades.
- Si escau, requeriment d'esmena.

##### **b) Inspeccions extraordinàries**

VNG Aparcaments podrà efectuar inspeccions extraordinàries en qualsevol moment quan concorrin circumstàncies que ho justifiquin, especialment en els casos següents:

- Recepció d'incidències o queixes reiterades per part dels responsables dels centres.
- Resultats desfavorables en inspeccions anteriors.
- Detecció de possibles incompliments en el compliment de freqüències o tasques.
- Situacions excepcionals que afectin la prestació del servei (festes, esdeveniments, incidències sobrevingudes, etc.).

Aquestes inspeccions tindran els mateixos efectes i validesa que les inspeccions ordinàries.

##### **c) Participació dels responsables dels centres**

Els responsables dels diferents centres podran col·laborar en el sistema d'avaluació mitjançant la utilització del model normalitzat d'incidència previst en Annex 2 del present plec, sense que això substitueixi les competències de supervisió pròpies de VNG Aparcaments.

La informació recollida pels responsables dels centres podrà ser utilitzada com a element complementari de valoració en el marc del sistema d'acceptació del servei.

#### Sistema de puntuació i llindars d'acceptació

El sistema d'acceptació del servei es fonamenta en criteris objectius, verificables i proporcionats, orientats a garantir el compliment efectiu de les obligacions contractuals i el manteniment dels



estàndards d'higiene, salubritat i qualitat exigits en el present Plec, d'acord amb els principis de transparència, proporcionalitat i seguretat jurídica.

#### a) Escala de valoració

La valoració de les dependències inspeccionades es realitzarà d'acord amb la següent escala objectiva:

Valoració	Puntuació	Criteri general
<b>Molt bo</b>	10	Estat d'ordre i neteja òptim, sense presència de taques, pols, olors ni indicis de brutícia. Brillantor adequada de paviments i neteja correcta de superfícies i elements sensibles.
<b>Correcte</b>	9	Estat d'ordre i neteja alt, sense defectes apreciables rellevants, amb possibles insuficiències puntuals no significatives.
<b>Millorable</b>	8	Estat general correcte amb àrees puntuals amb mancances apreciables, però sense afectar la salubritat ni la funcionalitat.
<b>Regular</b>	5	Estat d'ordre i neteja acceptable però amb presència visible de taques, pols o indicis puntuals de brutícia que requereixen millora.
<b>Deficient</b>	2	Estat insuficient amb presència apreciable de brutícia, taques o males olors que evidencien incompliment del nivell exigible.
<b>Molt deficient</b>	0	Estat generalitzat d'insuficiència greu en el conjunt de la dependència.

#### b) Llindar mínim d'acceptació

Per considerar que el servei manté un nivell de qualitat adequat:

- La **mitjana global semestral de cada centre haurà de ser igual o superior a 8 punts**.
- En cap cas una dependència podrà presentar una puntuació de **2 o 0** sense que s'activi el mecanisme d'esmena immediata.

La presència d'una puntuació de 2 (deficient) o 0 (molt deficient) obligarà l'empresa adjudicatària a:

- Repetir o corregir immediatament el servei per compte propi.
- Informar per escrit de les mesures adoptades.
- Acreditar la correcció efectiva de la deficiència.

#### c) Desviacions i reiteracions

Es considerarà desviació rellevant del nivell de qualitat quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents:

- Mitjana trimestral inferior a 8 punts.
- Existència de dues o més dependències amb puntuació igual o inferior a 5 en una mateixa inspecció.
- Reiteració d'una puntuació de 2 en dues inspeccions consecutives sobre la mateixa dependència.

Aquestes situacions podran donar lloc a requeriment formal de millora i, si escau, a l'aplicació del règim de penyalitats previst en el PCAP, d'acord amb els principis de proporcionalitat i graduació de l'incompliment.

#### d) Efectes sobre la conformitat del servei



El resultat de les inspeccions i la mitjana obtinguda es tindran en consideració per a:

- L'emissió del certificat mensual de conformitat.
- La possible conformitat condicionada del període.
- L'avaluació global anual del servei.

La reiteració de resultats desfavorables podrà ser considerada indicatiu d'incompliment greu als efectes previstos en el PCAP i en la normativa aplicable, sense que en cap cas es produeixi resolució automàtica del contracte.

#### Acceptació mensual del servei i efectes sobre la facturació

La conformitat mensual del servei quedarà supeditada a la verificació del compliment efectiu de les prestacions contractades durant el període corresponent, d'acord amb:

- L'informe mensual de realització del servei.
- El control del còmput d'hores i freqüències.
- L'estat de les incidències registrades.
- Els resultats de les inspeccions efectuades.
- El compliment dels límits mínims de qualitat establerts a l'apartat anterior.

Un cop verificada la documentació i els resultats d'avaluació, la responsable del contracte emetrà el corresponent **certificat de conformitat**, que podrà ser:

- a) **Favorable**, quan no existeixin desviacions rellevants.
- b) **Favorable condicionat**, quan existeixin deficiències corregibles que no afectin de manera substancial la prestació global del servei, quedant condicionada la plena conformitat a l'esmena dins del termini indicat.
- c) **Desfavorable**, quan es constatin incompliments significatius, desviacions reiterades o resultats inferiors als límits mínims establerts.

En cas de conformitat condicionada o desfavorable, VNG Aparcaments podrà requerir formalment l'esmena de les deficiències detectades, establint un termini proporcional a la naturalesa de la desviació.

La conformitat del servei constituirà requisit necessari per a la tramitació de la factura mensual. No obstant això, qualsevol mesura relativa a la suspensió de pagaments, aplicació de penes o compensacions econòmiques s'ajustarà estrictament al que disposi el PCAP i la normativa de contractació pública aplicable.

L'emissió de certificats desfavorables de manera reiterada podrà ser tinguda en consideració a efectes de valoració del compliment contractual, sense perjudici de la tramitació formal que, si escau, correspongui per a l'aplicació del règim sancionador o altres mesures previstes legalment.

#### Avaluació anual del servei

Al final de cada anualitat contractual, VNG Aparcaments elaborarà una **avaluació global del servei**, amb la finalitat de valorar el grau de compliment de les obligacions contractuals i el manteniment dels estàndards de qualitat exigits.

Aquesta avaluació anual es fonamentarà, com a mínim, en:

- Els resultats de les inspeccions trimestrals efectuades durant l'exercici.
- L'anàlisi de les incidències registrades i el seu grau de resolució.



- El compliment dels límits mínims de qualitat establerts.
- La valoració de la coordinació operativa i la capacitat de resposta del contractista.
- La revisió i aprovació de la Memòria anual del servei.
- El compliment de les obligacions laborals, socials i de prevenció de riscos del personal adscrit al contracte.

Com a resultat d'aquesta avaluació, la responsable del contracte podrà emetre un **informe anual de conformitat**, que podrà qualificar el servei com:

- Favorable
- Favorable amb recomanacions de millora
- Desfavorable

L'informe anual tindrà la consideració d'instrument intern de fiscalització i podrà ser tingut en consideració per l'òrgan de contractació a efectes de valorar la continuïtat del contracte, eventuais pròrrogues o l'adopció de mesures correctores, sempre d'acord amb el que estableixi el PCAP i la normativa aplicable.

La reiteració d'avaluacions anuals desfavorables o la persistència d'incompliments rellevants podrà constituir indicatiu d'incompliment contractual greu, sense que en cap cas es produeixi resolució automàtica del contracte, la qual requerirà la tramitació del corresponent procediment amb audiència a l'interessat.

#### Model normalitzat d'inspecció

El model normalitzat d'inspecció incorporat com a Annex 3 té caràcter mínim obligatori. La responsable del contracte podrà adaptar-ne o ampliar-ne els camps, mantenint els àmbits essencials d'avaluació definits en el present Plec, sense que això suposi modificació contractual.

## **9 AUTORIA, RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS TRANSVERSALS**

### Autoria i responsabilitat de les prestacions

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la capacitat legal, tècnica i organitzativa necessària per a l'execució del servei de neteja objecte del present contracte, així com complir totes les obligacions administratives, laborals i sectorials que li siguin exigibles per l'exercici de la seva activitat.

En cas que la contractista sigui una persona jurídica, haurà d'acreditar que el seu objecte social és compatible amb l'objecte del contracte i que disposa de la solvència tècnica i professional exigida.

L'autoria i la responsabilitat íntegra de les prestacions corresponen exclusivament a l'empresa adjudicatària, que respondrà:

- de la correcta execució de les tasques de neteja ordinàries, periòdiques i extraordinàries,
- del compliment de les freqüències i del còmput horari adjudicat,
- de l'organització dels recursos humans i materials adscrits,
- i de l'adequació dels productes, maquinària i procediments utilitzats.

VNG Aparcaments no assumeix cap responsabilitat derivada de l'organització interna del servei ni de les relacions laborals de la contractista amb el seu personal.



### Prevenió de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials

L'empresa adjudicatària resta obligada al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, així com de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut i coordinació d'activitats empresarials.

A aquest efecte, haurà de disposar i mantenir actualitzada la documentació preventiva relativa a les tasques de neteja objecte del contracte, incloent com a mínim:

- Organització preventiva adoptada per l'empresa.
- Avaluació de riscos específica dels centres objecte del contracte.
- Mesures preventives aplicables a les tasques de neteja ordinària, treballs en alçada, manipulació de productes químics i ús de maquinària.
- Relació del personal adscrit al contracte.
- Acreditació de la formació preventiva del personal.
- Aptitud mèdica vigent.
- Relació i adequació dels equips de protecció individual (EPIs).

Aquesta documentació haurà d'estar disponible en el marc de la coordinació d'activitats empresarials (CAE) amb VNG Aparcaments.

En cas que, per manca de condicions de seguretat, no sigui possible executar una actuació determinada, la contractista haurà de comunicar-ho immediatament per escrit, aportant l'avaluació corresponent i les mesures correctores proposades.

### Assegurances i responsabilitat civil

L'empresa adjudicatària haurà de disposar i mantenir vigent durant tota la vigència del contracte una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els danys personals, materials i patrimonials que es puguin derivar de l'execució del servei.

La pòlissa haurà de cobrir, com a mínim:

- Danys a tercers.
- Danys a béns municipals.
- Responsabilitat per actuacions del personal adscrit.

Els capitals assegurats hauran de complir els mínims establerts al PCAP.

En cas de sinistre amb responsabilitat potencial, la contractista haurà de mantenir vigent la cobertura asseguradora fins a la resolució definitiva del procediment corresponent.

### Obligacions laborals i socials

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable del compliment de les obligacions laborals, salarials i de Seguretat Social del personal adscrit al contracte.

En particular, haurà de:

- Aplicar el Conveni Col·lectiu del sector de neteja d'edificis i locals de Catalunya.
- Respectar les obligacions en matèria de subrogació de personal, quan correspongui.
- Abonar puntualment els salaris i cotitzacions.
- Complir amb les obligacions en matèria d'igualtat, no discriminació i prevenció de l'assetjament.



VNG Aparcaments podrà requerir l'acreditació del compliment d'aquestes obligacions, especialment en el marc dels informes mensuals o trimestrals previstos al capítol 8.

#### Subcontractació

La subcontractació parcial del servei s'ajustarà al que disposi el PCAP i a la normativa vigent.

En tot cas:

- La contractista respondrà solidàriament de les actuacions de les empreses subcontractades.
- VNG Aparcaments es relacionarà exclusivament amb l'empresa adjudicatària.
- La subcontractació no podrà afectar les funcions de coordinació ni la responsabilitat global del servei.

#### Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, en particular el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018.

El personal adscrit al servei haurà de respectar el deure de confidencialitat respecte de:

- Informació relativa als equipaments adscrits al servei.
- Dades personals a les quals pugui tenir accés de manera incidental.
- Informació interna de VNG Aparcaments.

Aquesta obligació es mantindrà durant la vigència del contracte i amb posterioritat a la seva finalització.

**ANNEX 1 - DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS TREBALLS INDIVIDUAL PER A CADA CENTRE, EDIFICI, INSTAL·LACIÓ I EQUIPAMENT OBJECTE DEL CONTRACTE – FITXA DE CADA CENTRE**

<b>DADES CENTRE</b>	
<b>Núm. Centre</b>	<b>1</b>
<b>Centre</b>	<b>Oficines centrals</b>
<b>Adreça</b>	Carrer Havana, 20 baixos (fins desembre 2026) Plaça Casernes, 11 (a partir gener 2027)
<b>Grup</b>	Grup 1 – Dependències administratives
<b>Superfície</b>	50 m <sup>2</sup> (ubicació carrer Habana) 150 m <sup>2</sup> (ubicació Plaça Casernes)
<b>Espais específics</b>	Despatxos i dependències administratives, sala de reunions, serveis higiènics, office.
<b>Horari obertura del centre</b>	De dilluns a divendres, 08:00–17:00 h
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Dilluns a divendres, 06:00–07:00 h
<b>Horari intensiu de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–08:00 h
<b>Freqüència</b>	1 h/dia x 5 dies/setmana x 1 persona = 5 h/setmana - Ordinari 2 h/actuació x 1 persona = 2 h/actuació - Intensiu
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 3 cops l'any – Intensiu dependències 6 cops l'any – Intensiu vidres
<b>HORES TOTALS ANUALS (ordinari)</b>	<b>5h x 52 setmanes = 260 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS (intensiu)</b>	<b>2h x 9 actuacions = 18 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>278 h/any</b>

**TAULA DE TASQUES ORDINÀRIES GENERALS**

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Diari
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Diari
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Diari
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, piques i aixetes	Diari
B0-02	B – Lavabos	Fregat i desinfecció de paviments de lavabos	Diari
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Diari
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Diari
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Diari
B0-06	B – Lavabos	Reposició programada de consumibles higiènics (paper higiènic, sabó, eixugamans)	Diari
B0-07	B – Lavabos	Verificació de nivell d'estoc i comunicació d'incidències de consumibles higiènics	Segons necessitat
B0-08	B – Lavabos	Desinfecció reforçada de punts d'alt contacte: tasses de vàter, miralls i dispensadors de sabó	Diari
C0-01	C – Mobiliari	Neteja de taules, taulells i superfícies accessibles	Diari
C0-02	C – Mobiliari	Neteja de cadires i mobiliari lleuger	Diari
C0-03	C – Mobiliari	Neteja superficial d'equipament informàtic (sense manipulació tècnica)	Diari
C0-04	C – Mobiliari	Neteja de prestatgeries exteriors i armaris accessibles	Setmanal
C0-05	C – Mobiliari	Eliminació de marques o adhesius visibles en mobiliari i superfícies	Segons necessitat
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Diari
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Diari
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal
E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Diari
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Setmanal
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Setmanal
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Diari
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Diari
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

### TAULA DE TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
C1-01	C – Mobiliari	Neteja reforçada de taulells d'atenció al públic	Diari
D1-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció reforçada de dispositius compartits (datàfons, pantalles tàctils, etc.)	Diari
E1-01	E – Vidres	Repàs de vidres i mampares en zones d'atenció al públic	Dos cops per setmana
F1-01	F – Residus	Gestió específica de paper i documentació sensible segons indicació del servei	Segons necessitat

### TAULA DE TASQUES INTENSIVES

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A1-001	A – Paviments	Neteja integral de paviments amb desplaçament de mobiliari lleuger i accés a zones ocultes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-A1-002	A – Paviments	Abrillantat mecànic general compatible amb el paviment existent	3 cops l'any (a coordinar)
INT-B1-001	B – Lavabos	Desincrustació profunda de juntes en zones humides dels serveis	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-001	C – Mobiliari	Neteja interior completa d'armaris i prestatgeries buides	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-002	C – Mobiliari	Neteja integral d'arxius i lleixes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-D1-001	D – Punts d'alt contacte	Eliminació de pols en parts altes accessibles (lluminàries, bigues i paraments elevats)	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-001	E – Vidres	Neteja integral de vidres exteriors i de difícil accés	6 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-002	E – Vidres	Neteja profunda de persianes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-F1-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	3 cops l'any (a coordinar)

DADES CENTRE	
Núm. Centre	2
Centre	Aparcament Charlie Rivel
Adreça	Carrer del Pare Garí, 82
Grups	Grup 2 – Aparcaments (2.1) Grup 1 – Dependències administratives (2.2) Grup 3 – WC Públics (2.3)
Superfície total	7.800 m <sup>2</sup> (aparcament) 117,5 m <sup>2</sup> (dependències) 20 m <sup>2</sup> (WC públics)
Horari obertura del centre	24 hores
Espais específics	Aparcament soterrani, cabina de control/dependències administratives, edicles accés exterior, ascensor, WC públics
<b>HORES TOTALS ANUALS (ordinari)</b>	<b>48 h (2.1) + 156 h (2.2) + 104 h (2.3) = 308 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS (intensiu)</b>	<b>48 h (2.1) + 6 h (2.2) + 3 h (2.3) = 57 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>365 h/any</b>



2.1 – APARCAMENT	
Superfície	7.800 m <sup>2</sup>
Grup	Grup 2 – Aparcaments
Horari ordinari de neteja	Diürn laborable, 06:00–10:00 h
Horari intensiu de neteja	Diürn laborable, 06:00–12:00 h
Freqüència	4 h/mes x 1 persona = 4 h/mes - Ordinari 6 h/actuació x 4 persona = 24 h/actuació - Intensiu
Període de neteja	12 mesos (1 actuació al mes) – Ordinari 2 cops l'any (semestral) - Intensiu
Hores anuals (ordinari)	<b>4 h x 12 mesos = 48 h/any</b>
Hores anuals (intensiu)	<b>24 h x 2 actuacions = 48 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>96 h/any</b>

TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 2.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Mensual
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Mensual
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Mensual
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Mensual
D0-03	D – Punts d'alt contacte	Neteja interior completa de cabina d'ascensor: paviment, portes, parets, mirall, botonera	Mensual
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Mensual
E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Mensual
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Mensual
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Mensual
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Mensual
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Mensual
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Mensual
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 2.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A2-01	A – Paviments	Fregat d'escales, vestíbuls i passadissos d'accés peatonal	Mensual
A2-02	A – Paviments	Neteja de reixes de desguàs: eliminació de sediments, fulles i residus per garantir el drenatge	Mensual
D2-01	D – Punts d'alt contacte	Neteja de botoneres, lectors d'accés, interfons i elements de control d'entrada/sortida	Mensual
E2-01	E – Vidres	Neteja de rajoles i revestiments verticals dels edicles i zones d'accés	Bimensual
F2-01	F – Residus	Buidatge de papereres i recollida de residus dispersos a tota la planta	Mensual

TASQUES INTENSIVES – 2.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A2-001	A – Paviments	Neteja en profunditat amb maquinària mecànica de totes les superfícies de l'aparcament: plantes de places, rampes, voreres interiors i zones de rodament, incloent tractament de taques, greix i residus adherits	Semestral
INT-A2-002	A – Paviments	Tractament puntual de taques d'oli, greix o residus adherits al paviment mitjançant productes desgreixants compatibles	Segons necessitat
INT-D2-001	D – Punts d'alt contacte	Neteja de barreres, portes i mecanismes d'accés de vehicles	Semestral
INT-E2-001	E – Vidres	Neteja exterior d'edicle: tancaments, sobre, vidres exteriors, polsadors d'accés i estructura metàl·lica	Semestral
INT-G2-001	G – Elements específics aparcament	Neteja en profunditat de guarda-rails, panells, armaris d'extintors, boques d'incendi i portes	Semestral
INT-G2-002	G – Elements específics aparcament	Eliminació de teranyines i pols acumulada en parts altes, conductes i elements estructurals	Semestral

## 2.2 – DEPENDÈNCIES ADMINISTRATIVES

<b>Superfície</b>	117,5 m <sup>2</sup>
<b>Grup</b>	Grup 1 – Dependències administratives
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:30 h
<b>Horari intensiu de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–08:00 h
<b>Freqüència</b>	1,5 h/dia x 2 dies/setmana x 1 persona = 3 h/setmana - Ordinari 2 h/actuació x 1 persona = 2 h/actuació - Intensiu
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 3 cops l'any - Intensiu
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>3 h x 52 setmanes = 156 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>2 h x 3 actuacions = 6 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>162 h/any</b>

### TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 2.2 Dependències administratives

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Dos cops per setmana
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Dos cops per setmana
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Dos cops per setmana
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana
C0-01	C – Mobiliari	Neteja de taules, taulells i superfícies accessibles	Dos cops per setmana
C0-04	C – Mobiliari	Neteja de prestatgeries exteriors i armaris accessibles	Setmanal
C0-05	C – Mobiliari	Eliminació de marques o adhesius visibles en mobiliari i superfícies	Segons necessitat
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Dos cops per setmana
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Dos cops per setmana
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal
E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Dos cops per

			setmana
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Setmanal
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Setmanal
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Dos cops per setmana
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Dos cops per setmana
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

### TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 2.2 Dependències

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
C1-01	C – Mobiliari	Neteja reforçada de taulells d'atenció al públic	Dos cops per setmana
D1-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció reforçada de dispositius compartits (datàfons, pantalles tàctils, etc.)	Dos cops per setmana
E1-01	E – Vidres	Repàs de vidres i mampares en zones d'atenció al públic	Dos cops per setmana
F1-01	F – Residus	Gestió específica de paper i documentació sensible segons indicació del servei	Segons necessitat

### TASQUES INTENSIVES – 2.2 Dependències

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A1-001	A – Paviments	Neteja integral de paviments amb desplaçament de mobiliari lleuger i accés a zones ocultes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-A1-002	A – Paviments	Abrillantat mecànic general compatible amb el paviment existent	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-001	C – Mobiliari	Neteja interior completa d'armaris i prestatgeries buides	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-002	C – Mobiliari	Neteja integral d'arxius i lleixes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-D1-001	D – Punts d'alt contacte	Eliminació de pols en parts altes accessibles (lluminàries, bigues i paraments elevats)	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-001	E – Vidres	Neteja integral de vidres exteriors i de difícil accés	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-002	E – Vidres	Neteja profunda de persianes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-F1-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	3 cops l'any (a coordinar)

<b>2.3 – WC PÚBLICS</b>	
<b>Superfície</b>	20 m <sup>2</sup>
<b>Grups</b>	Grup 3 – WC Públics
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 07:30–08:30 h
<b>Horari intensiu de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:30 h
<b>Freqüència</b>	1 h/dia x 2 dies/setmana x 1 persona = 2 h/setmana - Ordinari 1,5 h/actuació x 1 persona = 1,5 h/actuació - Intensiu
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 2 cops l'any - Intensiu
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>2 h x 52 setmanes = 104 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>1,5 h x 2 actuacions = 3 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>107 h/any</b>

<b>TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 2.3 WC Públics</b>			
<b>Codi</b>	<b>Àmbit base</b>	<b>Descripció</b>	<b>Freqüència</b>
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Dos cops per setmana
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, piques i aixetes	Dos cops per setmana
B0-02	B – Lavabos	Fregat i desinfecció de paviments de lavabos	Dos cops per setmana
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Dos cops per setmana
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Dos cops per setmana
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana
B0-06	B – Lavabos	Reposició programada de consumibles higiènics (paper higiènic, sabó, eixugamans)	Dos cops per setmana
B0-07	B – Lavabos	Verificació de nivell d'estoc i comunicació d'incidències de consumibles higiènics	Segons necessitat
B0-08	B – Lavabos	Desinfecció reforçada de punts d'alt contacte: tasses de vàter, miralls i dispensadors de sabó	Dos cops per setmana
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Dos cops per setmana

D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Dos cops per setmana
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Dos cops per setmana
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Dos cops per setmana
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

### TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 2.3 WC Públics

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A3-01	A – Paviments	Fregat de paviments amb productes desodoritzants compatibles	Dos cops per setmana
B3-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, paraments i elements del WC amb productes bactericides	Dos cops per setmana
B3-02	B – Lavabos	Control continu de reposició de consumibles	En cada intervenció
C3-01	C – Mobiliari	Formalització i signatura del registre visible de control de neteja	En cada intervenció
D3-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de panys, pestells i tiradors	Dos cops per setmana
F3-01	F – Residus	Buidatge reforçat de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana

### TASQUES INTENSIVES – 2.3 WC Públics

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A3-001	A – Paviments	Fregat en profunditat de paviments, juntes i punts de difícil accés amb productes desodoritzants i bactericides, incloent tractament de taques persistents i repassada de sòcols i cantonades	2 cops l'any
INT-B3-001	B – Lavabos	Desincrustació amb detergents específics per eliminar calç i carrall	2 cops l'any
INT-B3-002	B – Lavabos	Fregat integral d'alicatats i juntes	2 cops l'any
INT-C3-001	C – Mobiliari	Neteja intensiva d'accessoris higiènics	2 cops l'any
INT-F3-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	2 cops l'any

DADES CENTRE			
Núm. Centre	3		
Centre	Aparcament Peixateria		
Adreça	Carrer de la Unió, 10		
Grups	Grup 2 – Aparcaments (3.1) · Grup 1 – Dependències administratives (3.2) · Grup 3 – WC Públics (3.3)		
Superfície total	2.090 m <sup>2</sup> (aparcament) 28 m <sup>2</sup> (dependències) 15 m <sup>2</sup> (WC públics)		
Horari obertura del centre	24 hores		
Espais específics	Aparcament soterrani, cabina de control/dependències administratives, edicles accés exterior, ascensor, WC públics		
HORES TOTALS ANUALS (ordinari)		12 h (3.1) + 52 h (3.2) + 52 h (3.3) = 116 h/any	
HORES (intensiu)	TOTALS	ANUALS	12 h (3.1) + 4,5 h (3.2) + 3 h (3.3) = 19,5 h/any



3.1 – APARCAMENT	
Superfície	2.090 m <sup>2</sup>
Grup	Grup 2 – Aparcaments
Horari ordinari de neteja	Diürn laborable, 06:00–07:00 h
Horari intensiu de neteja	Diürn laborable, 06:00–09:00 h
Freqüència	1 h/mes x 1 persona = 1 h/mes - Ordinari 3 h/actuació x 2 persona = 6 h/actuació - Intensiu
Període de neteja	12 mesos (1 actuació al mes) – Ordinari 2 cops l'any (semestral) - Intensiu
Hores anuals (ordinari)	<b>1 h x 12 mesos = 12 h/any</b>
Hores anuals (intensiu)	<b>6 h x 2 actuacions = 12 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>24 h/any</b>

TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 3.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Mensual
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Mensual
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Mensual
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Mensual
D0-03	D – Punts d'alt contacte	Neteja interior completa de cabina d'ascensor: paviment, portes, parets, mirall, botonera	Mensual
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Mensual
E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Mensual
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Mensual
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Mensual
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Mensual
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Mensual
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Mensual
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 3.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A2-01	A – Paviments	Fregat d'escaleres, vestíbuls i passadissos d'accés peatonal	Mensual
A2-02	A – Paviments	Neteja de reixes de desguàs: eliminació de sediments, fulles i residus per garantir el drenatge	Mensual
D2-01	D – Punts d'alt contacte	Neteja de botoneres, lectors d'accés, interfons i elements de control d'entrada/sortida	Mensual
E2-01	E – Vidres	Neteja de rajoles i revestiments verticals dels edicles i zones d'accés	Bimensual
F2-01	F – Residus	Buidatge de papereres i recollida de residus dispersos a tota la planta	Mensual

TASQUES INTENSIVES – 3.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A2-001	A – Paviments	Neteja en profunditat amb maquinària mecànica de totes les superfícies de l'aparcament: plantes de places, rampes, voreres interiors i zones de rodament, incloent tractament de taques, greix i residus adherits	Semestral
INT-A2-002	A – Paviments	Tractament puntual de taques d'oli, greix o residus adherits al paviment mitjançant productes desgreixants compatibles	Segons necessitat
INT-D2-001	D – Punts d'alt contacte	Neteja de barreres, portes i mecanismes d'accés de vehicles	Semestral
INT-E2-001	E – Vidres	Neteja exterior d'edicle: tancaments, sobre, vidres exteriors, polsadors d'accés i estructura metàl·lica	Semestral
INT-G2-001	G – Elements específics aparcament	Neteja en profunditat de guarda-rails, panells, armaris d'extintors, boques d'incendi i portes	Semestral
INT-G2-002	G – Elements específics aparcament	Eliminació de teranyines i pols acumulada en parts altes, conductes i elements estructurals	Semestral

### 3.2 – DEPENDÈNCIES ADMINISTRATIVES

<b>Superfície</b>	28 m <sup>2</sup>
<b>Grup</b>	Grup 1 – Dependències administratives
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:00 h
<b>Horari intensiu de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:30 h
<b>Freqüència</b>	1 h/dia x 1 dia/setmana x 1 persona = 1 h/setmana - Ordinari 1,5 h/actuació x 1 persona = 1,5 h/actuació - Intensiu
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 3 cops l'any - Intensiu
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>1 h x 52 setmanes = 52 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>1,5 h x 3 actuacions = 4,5 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>56,5 h/any</b>

### TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 3.2 Dependències administratives

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Setmanal
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Setmanal
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Setmanal
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Setmanal
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Setmanal
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Setmanal
C0-01	C – Mobiliari	Neteja de taules, taulells i superfícies accessibles	Setmanal
C0-04	C – Mobiliari	Neteja de prestatgeries exteriors i armaris accessibles	Setmanal
C0-05	C – Mobiliari	Eliminació de marques o adhesius visibles en mobiliari i superfícies	Segons necessitat
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Setmanal
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Setmanal
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal
E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Setmanal
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Setmanal
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Setmanal

F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Setmanal
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Setmanal
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

### TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 3.2 Dependències

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
C1-01	C – Mobiliari	Neteja reforçada de taulells d'atenció al públic	Setmanal
D1-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció reforçada de dispositius compartits (datàfons, pantalles tàctils, etc.)	Setmanal
E1-01	E – Vidres	Repàs de vidres i mampares en zones d'atenció al públic	Setmanal
F1-01	F – Residus	Gestió específica de paper i documentació sensible segons indicació del servei	Segons necessitat

### TASQUES INTENSIVES – 3.2 Dependències

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A1-001	A – Paviments	Neteja integral de paviments amb desplaçament de mobiliari lleuger i accés a zones ocultes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-A1-002	A – Paviments	Abrillantat mecànic general compatible amb el paviment existent	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-001	C – Mobiliari	Neteja interior completa d'armaris i prestatgeries buides	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-002	C – Mobiliari	Neteja integral d'arxius i lleixes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-D1-001	D – Punts d'alt contacte	Eliminació de pols en parts altes accessibles (lluminàries, bigues i paraments elevats)	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-001	E – Vidres	Neteja integral de vidres exteriors i de difícil accés	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-002	E – Vidres	Neteja profunda de persianes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-F1-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	3 cops l'any (a coordinar)

3.3 – WC PÚBLICS	
Superfície	15 m <sup>2</sup>
Grups	Grup 3 – WC Públics
Horari ordinari de neteja	Diürn laborable, 07:00–07:30 h
Horari intensiu de neteja	Diürn laborable, 06:00–07:30 h
Freqüència	0,5 h/dia x 2 dies/setmana x 1 persona = 1 h/setmana - Ordinari 1,5 h/actuació x 1 persona = 1,5 h/actuació - Intensiu
Període de neteja	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 2 cops l'any - Intensiu
Hores anuals (ordinari)	<b>1 h x 52 setmanes = 52 h/any</b>
Hores anuals (intensiu)	<b>1,5 h x 2 actuacions = 3 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>55 h/any</b>

TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 3.3 WC Públics			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Dos cops per setmana
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, piques i aixetes	Dos cops per setmana
B0-02	B – Lavabos	Fregat i desinfecció de paviments de lavabos	Dos cops per setmana
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Dos cops per setmana
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Dos cops per setmana
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana
B0-06	B – Lavabos	Reposició programada de consumibles higiènics (paper higiènic, sabó, eixugamans)	Dos cops per setmana
B0-07	B – Lavabos	Verificació de nivell d'estoc i comunicació d'incidències de consumibles higiènics	Segons necessitat
B0-08	B – Lavabos	Desinfecció reforçada de punts d'alt contacte: tasses de vàter, miralls i dispensadors de sabó	Dos cops per setmana
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Dos cops per setmana

D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Dos cops per setmana
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Dos cops per setmana
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Dos cops per setmana
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

### TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 3.3 WC Públics

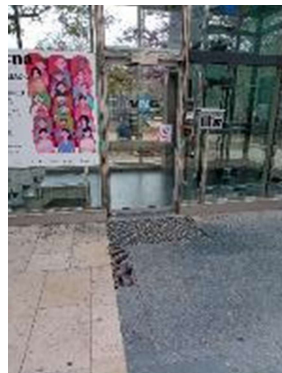
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A3-01	A – Paviments	Fregat de paviments amb productes desodoritzants compatibles	Dos cops per setmana
B3-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, paraments i elements del WC amb productes bactericides	Dos cops per setmana
B3-02	B – Lavabos	Control continu de reposició de consumibles	En cada intervenció
C3-01	C – Mobiliari	Formalització i signatura del registre visible de control de neteja	En cada intervenció
D3-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de panys, pestells i tiradors	Dos cops per setmana
F3-01	F – Residus	Buidatge reforçat de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana

### TASQUES INTENSIVES – 3.3 WC Públics

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A3-001	A – Paviments	Fregat en profunditat de paviments, juntes i punts de difícil accés amb productes desodoritzants i bactericides, incloent tractament de taques persistents i repassada de sòcols i cantonades	2 cops l'any
INT-B3-001	B – Lavabos	Desincrustació amb detergents específics per eliminar calç i carrall	2 cops l'any
INT-B3-002	B – Lavabos	Fregat integral d'alicatats i juntes	2 cops l'any
INT-C3-001	C – Mobiliari	Neteja intensiva d'accessoris higiènics	2 cops l'any
INT-F3-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	2 cops l'any

## DADES CENTRE

<b>Núm. Centre</b>	<b>4</b>
<b>Centre</b>	<b>Aparcament Casernes</b>
<b>Adreça</b>	Carrer d'Olesa de Bonesvalls, 8
<b>Grups</b>	Grup 2 – Aparcaments (4.1) · Grup 1 – Dependències administratives (4.2) · Grup 3 – WC Públics (4.3)
<b>Superfície total</b>	10.062 m <sup>2</sup> (aparcament) 72 m <sup>2</sup> (dependències) 21 m <sup>2</sup> (WC públics)
<b>Horari obertura del centre</b>	24 hores
<b>Espais específics</b>	Aparcament soterrani, cabina de control/dependències administratives, edicles accés exterior, ascensor, WC públics
<b>HORES TOTALES ANUALS (ordinari)</b>	<b>60 h (4.1) + 104 h (4.2) + 104 h (4.3) = 268 h/any</b>
<b>HORES TOTALES ANUALS (intensiu)</b>	<b>64 h (4.1) + 4,5 h (4.2) + 3 h (4.3) = 71,5 h/any</b>



4.1 – APARCAMENT	
Superfície	10.062 m <sup>2</sup>
Grup	Grup 2 – Aparcaments
Horari ordinari de neteja	Diürn laborable, 06:00–11:00 h
Horari intensiu de neteja	Diürn laborable, 06:00–14:00 h
Freqüència	5 h/mes x 1 persona = 5 h/mes - Ordinari 8 h/actuació x 4 persona = 32 h/actuació - Intensiu
Període de neteja	12 mesos (1 actuació al mes) – Ordinari 2 cops l'any (semestral) - Intensiu
Hores anuals (ordinari)	<b>5 h x 12 mesos = 60 h/any</b>
Hores anuals (intensiu)	<b>32 h x 2 actuacions = 64 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>124 h/any</b>

TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 4.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Mensual
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Mensual
D0-01	D – Punts de contacte	d'alt Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Mensual
D0-02	D – Punts de contacte	d'alt Neteja de passamans i baranes	Mensual
D0-03	D – Punts de contacte	d'alt Neteja interior completa de cabina d'ascensor: paviment, portes, parets, mirall, botonera	Mensual
D0-04	D – Punts de contacte	d'alt Neteja de portes i marcs d'accés principals	Mensual
E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Mensual
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Mensual
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Mensual
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Mensual
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Mensual
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Mensual
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 4.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A2-01	A – Paviments	Fregat d'escaleres, vestíbuls i passadissos d'accés peatonal	Mensual
A2-02	A – Paviments	Neteja de reixes de desguàs: eliminació de sediments, fulles i residus per garantir el drenatge	Mensual
D2-01	D – Punts d'alt contacte	Neteja de botoneres, lectors d'accés, interfons i elements de control d'entrada/sortida	Mensual
E2-01	E – Vidres	Neteja de rajoles i revestiments verticals dels edificis i zones d'accés	Bimensual
F2-01	F – Residus	Buidatge de papereres i recollida de residus dispersos a tota la planta	Mensual

TASQUES INTENSIVES – 4.1 Aparcament			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A2-001	A – Paviments	Neteja en profunditat amb maquinària mecànica de totes les superfícies de l'aparcament: plantes de places, rampes, voreres interiors i zones de rodament, incloent tractament de taques, greix i residus adherits	Semestral
INT-A2-002	A – Paviments	Tractament puntual de taques d'oli, greix o residus adherits al paviment mitjançant productes desgreixants compatibles	Segons necessitat
INT-D2-001	D – Punts d'alt contacte	Neteja de barreres, portes i mecanismes d'accés de vehicles	Semestral
INT-E2-001	E – Vidres	Neteja exterior d'edicle: tancaments, sobre, vidres exteriors, polsadors d'accés i estructura metàl·lica	Semestral
INT-G2-001	G – Elements específics aparcament	Neteja en profunditat de guarda-rails, panells, armaris d'extintors, boques d'incendi i portes	Semestral
INT-G2-002	G – Elements específics aparcament	Eliminació de teranyines i pols acumulada en parts altes, conductes i elements estructurals	Semestral

#### 4.2 – DEPENDÈNCIES ADMINISTRATIVES (Grup 1 - Dependències Administratives)

<b>Superfície</b>	72 m <sup>2</sup>
<b>Grup</b>	Grup 1 – Dependències administratives
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:00 h (2 cops per setmana)
<b>Horari intensiu de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:30 h
<b>Freqüència</b>	1 h/dia x 2 dies/setmana x 1 persona = 2 h/setmana - Ordinari 1,5 h/actuació x 1 persona = 1,5 h/actuació - Intensiu
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 3 cops l'any - Intensiu
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>2 h x 52 setmanes = 104 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>1,5 h x 3 actuacions = 4,5 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>108,5 h/any</b>

#### TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 4.2 Dependències administratives

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Dos cops per setmana
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Dos cops per setmana
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Dos cops per setmana
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana
C0-01	C – Mobiliari	Neteja de taules, taulells i superfícies accessibles	Dos cops per setmana
C0-04	C – Mobiliari	Neteja de prestatgeries exteriors i armaris accessibles	Setmanal
C0-05	C – Mobiliari	Eliminació de marques o adhesius visibles en mobiliari i superfícies	Segons necessitat
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Dos cops per setmana
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Dos cops per setmana
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal

E0-01	E – Vidres	Eliminació de ditades en vidres d'accés	Dos cops per setmana
E0-02	E – Vidres	Neteja completa de vidres accessibles interiors (portes, finestres i mampares)	Setmanal
E0-03	E – Vidres	Neteja de marcs i bastiments accessibles	Setmanal
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Dos cops per setmana
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Dos cops per setmana
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

#### TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 4.2 Dependències

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
C1-01	C – Mobiliari	Neteja reforçada de taulells d'atenció al públic	Dos cops per setmana
D1-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció reforçada de dispositius compartits (datàfons, pantalles tàctils, etc.)	Dos cops per setmana
E1-01	E – Vidres	Repàs de vidres i mampares en zones d'atenció al públic	Dos cops per setmana
F1-01	F – Residus	Gestió específica de paper i documentació sensible segons indicació del servei	Segons necessitat

#### TASQUES INTENSIVES – 4.2 Dependències

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A1-001	A – Paviments	Neteja integral de paviments amb desplaçament de mobiliari lleuger i accés a zones ocultes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-A1-002	A – Paviments	Abrillantat mecànic general compatible amb el paviment existent	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-001	C – Mobiliari	Neteja interior completa d'armaris i prestatgeries buides	3 cops l'any (a coordinar)
INT-C1-002	C – Mobiliari	Neteja integral d'arxius i lleixes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-D1-001	D – Punts d'alt contacte	Eliminació de pols en parts altes accessibles (lluminàries, bigues i paraments elevats)	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-001	E – Vidres	Neteja integral de vidres exteriors i de difícil accés	3 cops l'any (a coordinar)
INT-E1-002	E – Vidres	Neteja profunda de persianes	3 cops l'any (a coordinar)
INT-F1-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	3 cops l'any (a coordinar)

### 4.3 – WC PÚBLICS

<b>Superfície</b>	21 m <sup>2</sup>
<b>Grups</b>	Grup 3 – WC Públics
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 07:00–08:00 h
<b>Horari intensiu de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–07:30 h
<b>Freqüència</b>	1 h/dia x 2 dies/setmana x 1 persona = 2 h/setmana - Ordinari 1,5 h/actuació x 1 persona = 1,5 h/actuació - Intensiu
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (52 setmanes) – Ordinari 2 cops l'any - Intensiu
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>2 h x 52 setmanes = 104 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>1,5 h x 2 actuacions = 3 h/any</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>107 h/any</b>

### TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – 4.3 WC Públics

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Dos cops per setmana
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Dos cops per setmana
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Setmanal
B0-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, piques i aixetes	Dos cops per setmana
B0-02	B – Lavabos	Fregat i desinfecció de paviments de lavabos	Dos cops per setmana
B0-03	B – Lavabos	Neteja d'enrajolats fins a alçada de contacte	Dos cops per setmana
B0-04	B – Lavabos	Neteja de miralls i mampares	Dos cops per setmana
B0-05	B – Lavabos	Buidatge de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana
B0-06	B – Lavabos	Reposició programada de consumibles higiènics (paper higiènic, sabó, eixugamans)	Dos cops per setmana
B0-07	B – Lavabos	Verificació de nivell d'estoc i comunicació d'incidències de consumibles higiènics	Segons necessitat
B0-08	B – Lavabos	Desinfecció reforçada de punts d'alt contacte: tasses de vàter, miralls i dispensadors de sabó	Dos cops per setmana
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Dos cops per setmana

D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Dos cops per setmana
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Setmanal
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Dos cops per setmana
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Dos cops per setmana
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Setmanal
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

#### TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – 4.3 WC Públics

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A3-01	A – Paviments	Fregat de paviments amb productes desodoritzants compatibles	Dos cops per setmana
B3-01	B – Lavabos	Neteja i desinfecció de sanitaris, paraments i elements del WC amb productes bactericides	Dos cops per setmana
B3-02	B – Lavabos	Control continu de reposició de consumibles	En cada intervenció
C3-01	C – Mobiliari	Formalització i signatura del registre visible de control de neteja	En cada intervenció
D3-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de panys, pestells i tiradors	Dos cops per setmana
F3-01	F – Residus	Buidatge reforçat de papereres i contenidors higiènics	Dos cops per setmana

#### TASQUES INTENSIVES – 4.3 WC Públics

Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
INT-A3-001	A – Paviments	Fregat en profunditat de paviments, juntes i punts de difícil accés amb productes desodoritzants i bactericides, incloent tractament de taques persistents i repassada de sòcols i cantonades	2 cops l'any
INT-B3-001	B – Lavabos	Desincrustació amb detergents específics per eliminar calç i carrall	2 cops l'any
INT-B3-002	B – Lavabos	Fregat integral d'alicatats i juntes	2 cops l'any
INT-C3-001	C – Mobiliari	Neteja intensiva d'accessoris higiènics	2 cops l'any
INT-F3-001	F – Residus	Neteja profunda de cubells i contenidors	2 cops l'any

## DADES CENTRE

<b>Núm. Centre</b>	<b>5</b>
<b>Centre</b>	<b>Ciclo-Estació</b>
<b>Adreça</b>	Plaça de l'Estació (Eduard Maristany)
<b>Grup</b>	Grup 4 – Aparcament bicicletes
<b>Superfície</b>	154 m <sup>2</sup>
<b>Espais específics</b>	Zona d'aparcament de bicicletes, estructures d'ancoratge, tancaments i accessos
<b>Horari obertura del centre</b>	24 hores
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 10:00–12:30 h
<b>Freqüència</b>	2,5 h/mes x 1 persona = 2,5 h/mes - Ordinari
<b>Període de neteja</b>	12 mesos (1 actuació al mes) – Ordinari
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>30 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>No es preveu cap actuació intensiva</b>
<b>HORES TOTALS ANUALS</b>	<b>30 h/any</b>



TASQUES ORDINÀRIES GENERALS – Centre 5			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A0-01	A – Paviments	Mopejat humit o aspiració de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-02	A – Paviments	Fregat de paviments interiors (totes les zones)	Mensual
A0-03	A – Paviments	Eliminació puntual de taques visibles o adherides en paviments	Segons necessitat
A0-04	A – Paviments	Escombrat manual d'accessos immediats	Mensual
A0-05	A – Paviments	Neteja de sòcols i punts baixos de paret	Mensual
D0-01	D – Punts d'alt contacte	Desinfecció de poms, manetes i interruptors	Mensual
D0-02	D – Punts d'alt contacte	Neteja de passamans i baranes	Mensual
D0-04	D – Punts d'alt contacte	Neteja de portes i marcs d'accés principals	Mensual
F0-01	F – Residus	Buidatge de papereres i segregació selectiva de fraccions	Mensual
F0-02	F – Residus	Trasllat i dipòsit final als contenidors municipals segons sistema vigent	Mensual
F0-03	F – Residus	Neteja de bujols interiors (cubells de major capacitat)	Mensual
F0-04	F – Residus	Neteja immediata en cas de vessament accidental	Segons necessitat

TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – Centre 5 (Grup 4 – Aparcament bicicletes)			
Codi	Àmbit base	Descripció	Freqüència
A4-01	A – Paviments	Escombrat i recollida de residus del paviment de la zona d'aparcament	Mensual
A4-02	A – Paviments	Fregat del paviment interior i accessos	Mensual
F4-01	F – Residus	Buidatge de papereres i recollida de residus dispersos	Mensual
G4-01	G – Elements específics aparcament bicicletes	Neteja d'estructures d'ancoratge, suports i bastidors de bicicletes	Mensual
G4-02	G – Elements específics aparcament bicicletes	Neteja de tancaments, portes i accessos de l'espai	Mensual
G4-03	G – Elements específics aparcament bicicletes	Eliminació d'adhesius o marques visibles en estructures	Segons necessitat

## DADES CENTRE

<b>Núm. Centre</b>	<b>6</b>
<b>Centre</b>	<b>Dic de Ponent – Zona estacionament regulat</b>
<b>Adreça</b>	Rambla del Port
<b>Grup</b>	Grup 5 – Vial
<b>Superfície</b>	2.475 m <sup>2</sup>
<b>Espais específics</b>	Vial i voreres de zona d'estacionament regulat a l'aire lliure
<b>Horari obertura del centre</b>	24 hores
<b>Horari ordinari de neteja</b>	Diürn laborable, 06:00–14:00 h
<b>Freqüència / Hores per intervenció</b>	8 h/actuació x 4 persones = 32 h/actuació - Ordinari
<b>Període de neteja</b>	1 actuació a l'any – Ordinari
<b>Hores anuals (ordinari)</b>	<b>32 h/any</b>
<b>Hores anuals (intensiu)</b>	<b>No es preveu cap actuació intensiva</b>
<b>HORES TOTALES ANUALS</b>	<b>32 h/any</b>



<b>TASQUES ORDINÀRIES ESPECÍFIQUES – Centre 6 (Grup 5 – Vial)</b>			
<b>Codi</b>	<b>Àmbit base</b>	<b>Descripció</b>	<b>Freqüència</b>
A5-01	A – Paviments	Escombrat manual o mecanitzat de la totalitat de la superfície vial	Anual
A5-02	A – Paviments	Tractament puntual de taques en paviment (olis, restes orgàniques, etc.)	Anual, segons necessitat
A5-03	A – Paviments	Neteja de reixes de desguàs i embornals: eliminació de sediments i obstruccions	Anual, segons necessitat
F5-01	F – Residus	Recollida de residus sòlids, fulles i deixalles disperses	Anual
G5-01	G – Elements específics vial	Eliminació d'adhesius o marques no autoritzades en paviment i elements fixos	Anual, segons necessitat



**ANNEX 2 - MODEL INCIDÈNCIA NETEJA**

**Assumpte: Incidència servei de neteja**

**Data:**

**Hora:**

**Edifici:**

**Persona responsable centre:**

**Mail de contacte:**

**Incidència/ observacions (incloure evidències gràfiques):**

Signatura persona responsable



### **ANNEX 3 - MODEL NORMALITZAT D'INSPECCIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

El present model constitueix l'instrument tècnic mínim obligatori per a la valoració del nivell d'execució del servei de neteja, d'acord amb el sistema establert a l'apartat 8.7 del present Plec.

La responsable del contracte podrà adaptar o ampliar el model per adequar-lo a les característiques específiques dels diferents centres, mantenint en tot cas els àmbits essencials d'avaluació i el sistema de puntuació establert, sense que això suposi modificació contractual.

#### **1. Dades identificatives de la inspecció**

Centre inspeccionat: \_\_\_\_\_

Adreça: \_\_\_\_\_

Data de la inspecció: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Persona inspectora: \_\_\_\_\_

Presència de representant de l'empresa:  Sí  No

Tipus d'inspecció:  Ordinària (trimestral)  Extraordinària

#### **2. Àmbits objecte d'avaluació**

Marcar una única puntuació per a cada àmbit aplicable:

Àmbit d'avaluació	10	9	8	5	2	0
Paviments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavabos i serveis higiènics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zones comunes (passadissos, escales, accessos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliari i superfícies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vidres i elements transparents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papereres i gestió interna de residus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altres àmbits específics (si escau): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Només es valoraran els àmbits aplicables al centre inspeccionat.)

#### **3. Resultat de la inspecció**

Nombre total d'àmbits valorats:	_____
Suma total de puntuacions:	_____
Mitjana global del centre:	_____

Existeix alguna puntuació de 2 o 0?  Sí  No

Requereix actuació correctora immediata?  Sí  No

#### **4. Observacions**

(Detallar deficiències detectades, requeriments d'esmena, terminis indicats, etc.)



## 5. Signatures

Signatura persona inspectora: \_\_\_\_\_

Signatura representant empresa (si escau): \_\_\_\_\_

### Instruccions de càlcul de la puntuació global

- La puntuació global del centre s'obtindrà mitjançant la mitjana aritmètica simple de les puntuacions assignades als diferents àmbits objecte d'avaluació.
- Només es computaran els àmbits efectivament aplicables al centre inspeccionat.
- La mitjana es calcularà sumant les puntuacions obtingudes i dividint el resultat pel nombre total d'àmbits valorats.
- El resultat s'expressarà amb un màxim de dues xifres decimals.

### A efectes d'aplicació dels llindars establerts al Plec:

- Es considerarà que el nivell mínim de qualitat es compleix quan la mitjana sigui igual o superior a 8,00.
- L'existència d'una puntuació individual de 2 (deficient) o 0 (molt deficient) activarà el mecanisme d'esmena immediata previst a l'apartat 8.7, amb independència de la mitjana global obtinguda.

*En cas de discrepància, prevaldrà la puntuació consignada en l'acta signada per la persona inspectora, sense perjudici del dret de l'empresa adjudicatària a formular les al·legacions que consideri oportunes.*