

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DE SERVEIS DE NETEJA  
DE L'EDIFICI CORPORATIU I ALTRES DEPENDÈNCIES DE CICLE DE L'AIGUA DEL TER, S.A.  
(CATSA)**

**Número expedient: 2026CSP05**

## ÍNDEX

1.	Objecte del contracte .....	3
2.	Àmbit i abast del servei .....	3
3.	Calendari i horaris .....	4
4.	Tasques .....	6
5.	Recollida selectiva de residus .....	7
6.	Execució del servei .....	7
7.	Personal del servei .....	8
8.	Prevenció de riscos laborals .....	11
9.	Productes i consumibles .....	13
10.	Mitjans tècnics i equipament .....	15
11.	Neteges urgents, prioritàries o extraordinàries .....	15
12.	Bossa d'hores .....	16
13.	Control i qualitat del servei .....	16
14.	Informes i seguiment del servei .....	19
15.	Condicions d'execució i normes operatives .....	19
16.	Protecció de dades .....	20
	<b>ANNEX 1: Relació de superfícies per centre (m<sup>2</sup>).....</b>	<b>21</b>
	<b>ANNEX 2: Protocol de neteja i gestió de residus del Laboratori de CATSA .....</b>	<b>22</b>
	<b>ANNEX 3: Llistat de subrogació.....</b>	<b>24</b>
	<b>ANNEX 4: Relació orientativa de productes de neteja .....</b>	<b>25</b>

## 1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és establir les condicions que regiran la contractació del servei de neteja de les instal·lacions de l'empresa Cicle de l'Aigua del Ter, S.A. (en endavant, CATSA), amb l'objectiu de garantir unes condicions òptimes d'higiene, salubritat i manteniment dels espais de treball.

Els equipaments objecte del contracte, i respectives ubicacions, són els següents:

- Oficina principal o edifici corporatiu de CATSA, situada al carrer Santa Clara, 13, 17001 Girona.
- Laboratori, situat al carrer Camí de Montfullà, s/n., 17162 Montfullà.
- Seu operativa del personal d'operaris (magatzem), situada al carrer Passeig Pep Ventura, 100, 17458 Fornells de la Selva.
- Seu operativa del personal d'operaris, situada al carrer Pujada Creu de Palau, 61, 17003 Girona.

El servei comprèn la totalitat de les tasques necessàries per a la correcta execució de la neteja dels espais indicats, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec.

Així mateix, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària l'aportació de tots els materials, productes, maquinària i estris necessaris per a la prestació del servei, així com la seva reposició, manteniment i adequació a la normativa vigent.

El servei es prestarà d'acord amb els principis d'eficiència, qualitat, sostenibilitat ambiental i seguretat laboral i salut laboral, garantint en tot moment el compliment de la normativa vigent aplicable .

## 2. Àmbit i abast del servei

### 2.1. Àmbit de la prestació

El servei de neteja objecte del present contracte comprèn la totalitat de les operacions necessàries per garantir unes condicions adequades d'higiene, salubritat i manteniment en totes les dependències i espais de les instal·lacions de l'empresa CATSA.

Amb caràcter general, el servei inclourà totes les superfícies i elements susceptibles de neteja, incloent-hi paviments, parets, sostres, portes, vidres, mobiliari, equipaments i instal·lacions (s'adjunta la relació de les mesures de les superfícies de les diferents instal·lacions com a Annex 1).

En concret, l'àmbit del servei abasta, entre d'altres, els espais següents:

- Oficines i despatxos
- Sales de reunions
- Zones comunes
- Passadissos i accessos
- Serveis sanitaris
- Vestuaris
- Office o zones de descans
- Laboratori

En el cas de les seues operatives del personal d'operaris, el servei es concentrarà principalment en la neteja de vestuaris, serveis sanitaris i zones comunes, sense perjudici d'altres espais que puguin requerir actuacions puntuals.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment el manteniment de les instal·lacions en condicions òptimes de neteja, evitant l'acumulació de brutícia, pols o residus, i assegurant una correcta imatge i funcionalitat dels espais.

El servei de neteja objecte del present contracte inclou tant el servei ordinari com les actuacions extraordinàries necessàries per garantir unes condicions òptimes d'higiene i manteniment a totes les instal·lacions de CATSA. En aquest sentit, l'abast del servei inclou:

- **Servei ordinari:** El conjunt d'actuacions de neteja ordinària programada com les actuacions periòdiques necessàries per garantir el correcte estat de conservació i higiene dels espais, és a dir, les neteges programades, recurrents i planificades, amb les freqüències i intensitats establertes en el present plec, realitzades amb els recursos humans i materials adscrits de manera estable al contracte.
- **Servei extraordinari:** Les actuacions puntuals, urgents o no planificades que responguin a necessitats imprevistes, incidències, reforços o esdeveniments especials, i que no formen part de la planificació ordinària. Aquestes actuacions es realitzaran preferentment amb els recursos ordinaris; només quan requereixin hores addicionals no previstes es gestionaran mitjançant la bossa anual d'hores prevista al present plec.

## **2.2. Visita a les instal·lacions**

Durant el procés de licitació es podrà programar, si es considera oportú, una visita a les dependències objecte del contracte, amb la finalitat que les empreses interessades puguin conèixer-ne les característiques i condicions.

El dia i l'hora de la visita es publicaran al perfil del contractant. Les empreses interessades a assistir-hi hauran de sol·licitar-ho dins el termini que s'estableixi en l'anunci corresponent.

## **2.3. No divisió en lots**

D'acord amb el que estableix l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), el present contracte no es divideix en lots.

Aquesta decisió respon a criteris d'eficiència en la gestió del contracte, i es justifica pel fet que la realització independent de les prestacions incloses en l'objecte del contracte dificultaria la seva correcta execució des del punt de vista tècnic, atesa la necessitat de garantir una gestió integral, coordinada i homogènia del servei en el conjunt de les instal·lacions.

La divisió en lots podria generar disfuncions en la coordinació dels treballs, afectar la uniformitat dels estàndards de qualitat i dificultar les tasques de control i supervisió del servei. Per aquest motiu, es considera que la contractació unitària és la solució més eficient i adequada a les necessitats del servei.

## **3. Calendari i horaris**

### **3.1. Condicions generals**

Els treballs de neteja es realitzaran preferentment en aquells horaris en què les dependències no tinguin activitat o presentin una menor activitat, amb l'objectiu de minimitzar les interferències amb el funcionament ordinari dels serveis i els treballs del personal de CATSA.

En cap cas es podran realitzar tasques de neteja durant l'horari d'atenció al públic, que és de dilluns a divendres de 8:30 a 13:30 hores i, durant el període comprès entre octubre i juny, també els dimecres de 16:00 a 18:00 hores. L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar el servei de manera que es garanteixi que, a l'inici de la jornada laboral, els espais es trobin en condicions òptimes de neteja.

En tot cas, el servei haurà d'estar finalitzat i els espais en condicions òptimes abans de l'inici de la jornada laboral.

Aquelles actuacions que puguin generar molèsties o afectar el desenvolupament normal de l'activitat hauran de ser planificades i, si escau, coordinades amb el personal responsable de CATSA.

### **3.2. Horaris de prestació del servei**

Amb caràcter general, els horaris de neteja seran els següents:

Oficines de CATSA

OFICINES DE CATSA	Dilluns i Dimarts	Dimecres	Dijous
D'octubre a juny	14:30 – 18:30	15:00 – 19:00	14:30 – 18:30
De juliol a setembre	14:30 – 18:30	14:30 – 18:30	14:30 – 18:30

No obstant l'anterior, atès que els dimecres a la tarda, durant el període d'octubre a juny, les oficines romanen obertes al públic de 16:00 a 18:00 hores i hi ha activitat d'altres departaments, i sempre que no s'interfereixi en l'atenció al públic ni en el normal desenvolupament de l'activitat d'atenció al públic, les tasques de neteja s'organitzaran de manera que s'iniciïn preferentment pels serveis sanitaris, les sales de reunions i l'office, amb la finalitat de minimitzar les possibles interferències.

#### Laboratori

LABORATORI	Dilluns i Dimarts	Dimecres	Dijous i Divendres
D'octubre a juny	18:00 – 22:00	18:30 – 22:30	15:00 – 19:00
De juliol a setembre	15:00 – 19:00	15:00 – 19:00	15:00 -19:00

#### Altres equipaments

L'horari de neteja de la resta d'equipaments es determinarà en coordinació amb el servei tècnic de CATSA, atès que l'obertura i tancament dels espais es realitza per part de personal propi de cada centre.

CATSA podrà modificar els horaris per necessitats del servei sense alterar el volum global d'hores.

### 3.3. Dies festius

Amb caràcter general, el servei de neteja es prestarà en dies laborables. Es consideraran dies festius i, per tant, no es prestarà el servei, els següents:

- Tots els dissabtes i diumenges de l'any.
- Les establertes a l'Ordre EMT/66/2025, de 30 d'abril, per la qual s'estableix el calendari oficial de festes laborals a Catalunya per a l'any 2026.

### 3.4. Dimensionament del servei (hores estimades)

Amb la finalitat de garantir una correcta prestació del servei, s'estableix una estimació del volum d'hores de neteja ordinària necessàries, d'acord amb la superfície, l'ús i la intensitat d'ocupació dels diferents espais.

Aquest dimensionament té caràcter orientatiu i servirà de base per a l'organització del servei per part de l'empresa adjudicatària, la qual haurà d'assegurar en tot moment el compliment dels nivells de qualitat exigits.

El volum total estimat d'hores anuals de servei ordinari és de 2.652 hores/any, corresponents exclusivament a la prestació del servei de neteja ordinària programada en els diferents centres.

En aquest sentit, el càlcul s'ha efectuat sobre una estimació teòrica de setmanes anuals, podent variar lleugerament en funció del calendari laboral efectiu i dels dies festius establerts.

La distribució estimada d'hores es realitza en funció de les característiques de cada equipament:

Instal·lació	Horari setmanal	Hores/dia	Hores/any
Oficines de CATSA	Dilluns a dijous (4 dies/setmana)	4 hores/dia	832 hores/any
Laboratori	Dilluns a divendres (5 dies/setmana)	4 hores/dia	1.040 hores/any
Magatzem	Dilluns, dimecres i divendres (3 dies/setmana)	3 hores/dia	468 hores/any
Palau	Dilluns, dimecres i divendres (3 dies/setmana)	2 hores/dia	312 hores/any

Aquesta distribució podrà ser ajustada per CATSA en funció de les necessitats del servei, sense que això impliqui una modificació substancial del volum global d'hores anuals.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la planificació dels recursos humans a aquesta distribució, garantint la cobertura dels horaris establerts i la correcta execució de totes les tasques definides en el plec.

Les hores estimades tenen caràcter orientatiu i constitueixen la base de dimensionament del servei. Les empreses licitadores hauran de garantir el compliment dels nivells de qualitat i cobertura del servei amb els recursos proposats.

## 4. Tasques

### 4.1. Condicions generals d'execució

La prestació del servei haurà de garantir el correcte estat de neteja, higiene i manteniment de totes les dependències incloses en l'àmbit del contracte.

Les operacions de neteja es realitzaran d'acord amb els procediments més adequats a la naturalesa de cada superfície, utilitzant productes, materials i tècniques que no deteriorin els elements a netejar.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè els productes utilitzats siguin adequats i compleixin la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral i de protecció ambiental. Es faran servir instruments, materials i productes que no redueixin ni alterin la vida normal dels mobles.

L'espai destinat a emmagatzematge de materials de neteja haurà de mantenir-se en tot moment en condicions d'ordre i neteja, no permetent-se l'acumulació de productes en mal estat ni la disposició d'elements que puguin comportar riscos de caiguda o altres.

### 4.2. Criteris específics d'execució de les tasques

Amb caràcter general, s'hauran de tenir en compte els criteris següents:

- **Neteja de terres:** L'escombrat i fregat es realitzaran amb els sistemes i instruments adequats segons el tipus de paviment, amb especial atenció als racons i zones sota mobiliari. No es podran utilitzar productes o tècniques que comportin risc de relliscades.
- **Neteja dels serveis sanitaris i vestuaris:** Inclou tota la cambra sanitària i els seus aparells (piques, inodors, abocadors, miralls, dutxes, etc.). Regiran les condicions indicades per als terres d'aquestes peces; els aparells sanitaris es netejaran amb estris i materials adequats per assolir unes perfectes condicions higièniques, amb aplicació de desinfectants. Es col·locaran els recanvis de paper higiènic, eixugamans, sabó líquid i es mantindran nets els contenidors.
- **Neteja laboratori:** Les tasques de neteja es realitzaran d'acord amb el protocol específic del laboratori (s'adjunta al present plec com a Annex 2). En cap cas es podran utilitzar productes amb clor o de tipus lleixius, ja que aquests poden produir contaminació ambiental i aquesta podria interferir en el correcte funcionament d'alguns equips de la instal·lació. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal assignat al laboratori:
  - Ha rebut formació específica en neteja d'espais tècnics.
  - Coneix els protocols del centre.
  - Utilitza els equips de protecció individual (EPIs) adequats, si escau.

Així mateix, s'hauran d'evitar riscos de contaminació creuada, utilitzant materials diferenciats per a cada zona.

- **Neteja de vidres i miralls:** S'hauran de netejar en tota la seva superfície, amb especial cura dels racons. En el cas dels vidres s'hauran de netejar per les dues cares. Es prohibeix expressament enfilarse sobre el mobiliari, ampits de finestres o qualsevol altre element que no sigui aportat per l'empresa amb l'objectiu descrit.
- **Neteja de parets, sostres i aparells d'il·luminació:** Després de la neteja hauran de quedar exempts de pols i dipòsits. Es prohibeix l'ús de sistemes humits per a netejar parets, sostres i aparells d'il·luminació, llevat que s'autoritzi expressament per la societat municipal.
- **Neteja de mobles, aparells, estris i superfícies en general:** En general el mobiliari es netejarà en sec mitjançant baietes de treure la pols. Les superfícies metàl·liques o de plàstic es podran netejar amb detergents neutres i draps lleugerament humits.
- **Llocs de treball:** No es netejaran les taules de treball que tinguin la documentació sense recollir, entesa en el sentit que els fulls/documents no estiguin ordenats per piles.

- **Equips informàtics:** També queda expressament prohibida la neteja de tota la maquinària informàtica referent a servidors, cablejat, equips sensibles i aparells susceptible de ser manipulats de manera que provoqui alguna incidència, llevat d'ordre expressa en contra. Les pantalles d'ordinador, els teclats, els ratolins i els telèfons es netejaran assegurant-se que no estan en funcionament i amb un drap net i humit (no moll).
- **Office o zones de descans:** Inclou la retirada d'engrunes i neteja exterior del mobiliari, així com la piques i cubells d'escombraries.

#### 4.3. Freqüències mínimes de neteja

Espai	Freqüència
Lavabos	Diari (1-2 cops/dia)
Papereres	Diari
Terres oficines	3 cops/setmana
Vidres	Trimestral
Cuina	Diari

### 5. Recollida selectiva de residus

#### 5.1. Condicions generals

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta gestió dels residus generats tant com a conseqüència de les tasques de neteja com de l'activitat ordinària de les dependències objecte del contracte.

En aquest sentit, haurà de garantir la recollida selectiva de les diferents fraccions de residus, d'acord amb el sistema de recollida municipal vigent i amb criteris de sostenibilitat i respecte ambiental.

En qualsevol cas, es prioritzarà la reducció de residus i l'ús de materials reciclables.

#### 5.2. Gestió de residus

El personal de neteja procedirà al buidatge de papereres, així com a la recollida selectiva de paper i cartró, envasos, vidre i resta, dipositant cada fracció en els contenidors corresponents.

A tal efecte, l'empresa CATSA facilitarà una targeta clau per a l'obertura dels contenidors intel·ligents de fracció orgànica i resta.

L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar el servei de manera que es garanteixi la correcta separació, transport intern i dipòsit final dels residus en els punts habilitats.

#### 5.3. Exclusió de determinats residus

Queden expressament exclosos de l'àmbit del present contracte:

- La recollida selectiva de piles.
- La gestió de residus específics de laboratori, que es regiran per la seva normativa i protocols específics.

#### 5.4. Obligacions complementàries

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Garantir la correcta separació de residus durant l'execució del servei.
- Proporcionar, si escau, els mitjans necessaris per al seu transport intern.
- Comunicar qualsevol incidència que dificulti la correcta recollida selectiva.

### 6. Execució del servei

#### 6.1. Control i supervisió

L'empresa adjudicatària serà responsable del control i la qualitat dels serveis prestats, mitjançant la supervisió continuada del personal assignat al contracte.

A aquest efecte, designarà una persona encarregada que vetllarà pel correcte desenvolupament de les tasques de neteja, incloent el compliment dels horaris establerts, l'assistència del personal, la qualitat de les actuacions i la reposició dels materials i consumibles necessaris.

### **6.2. Accés a les instal·lacions**

A l'inici del contracte, es facilitarà a l'empresa adjudicatària un joc de claus i/o els codis d'accés necessaris per a les instal·lacions.

La seva custòdia serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària. En cas de pèrdua, robatori o qualsevol incidència que pugui comprometre la seguretat de l'equipament, aquesta haurà d'assumir de manera immediata les mesures correctores necessàries, inclosa la substitució de panys i la reposició de claus, si escau.

### **6.3. Compatibilitat amb l'activitat**

La prestació del servei s'haurà de realitzar de manera que no interfereixi ni pertorbi el normal funcionament de les instal·lacions ni l'activitat del personal o de les persones usuàries.

### **6.4. Protocols de neteja**

Amb caràcter previ a l'inici del servei, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a CATSA els protocols de neteja corresponents a cada àmbit d'actuació.

Aquests protocols hauran d'incloure, com a mínim, la descripció dels procediments de neteja, les freqüències d'execució, els materials i productes utilitzats, així com qualsevol altra informació rellevant per garantir una correcta prestació del servei.

### **6.5. Informes i seguiment**

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe trimestral que inclogui les tasques realitzades, les incidències detectades, les actuacions correctores i el control de qualitat.

## **7. Personal del servei**

### **7.1. Obligacions generals del personal**

Tot el personal adscrit al servei dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, que en serà l'única responsable laboral, fiscal i de seguretat social. Seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, entre d'altres:

- El compliment de la normativa laboral i de Seguretat Social vigent (salari, cotitzacions, accidents de treball, mutualisme laboral, períodes de descans, etc.).
- La formació inicial i contínua del personal en matèria de neteja, higiene, seguretat laboral, normativa preventiva i mediambiental.
- El subministrament de roba de treball adequada, identificativa i en bon estat, així com vetllar per una correcta imatge, higiene, educació i comportament del personal.
- El compliment de la normativa mediambiental en matèria de neteja i gestió de residus.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar en qualsevol moment el compliment d'aquestes obligacions mitjançant la documentació requerida (certificats de la TGSS, RNT, RLC, nòmines, justificants de cotitzacions, etc.).

CATSA resta exonerada de qualsevol responsabilitat derivada d'aquestes obligacions. L'incompliment podrà donar lloc a penalitats o a la resolució del contracte.

### **7.2. Subrogació del personal**

L'empresa adjudicatària haurà de respectar la normativa vigent en matèria de subrogació del personal de l'actual contractista.

Si el personal a subrogar fos diferent del previst, l'empresa haurà d'adoptar les mesures necessàries (contractació, reorganització i redistribució) per garantir la correcta prestació del servei.

Tot el personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, que assumirà tots els drets i deures inherents a la condició d'empresari.

Qualsevol modificació permanent del personal assignat haurà de ser comunicada prèviament a CATSA, amb justificació de la causa, sense que es puguin introduir modificacions artificials o injustificades en les condicions laborals amb la finalitat d'alterar els costos del contracte o la informació facilitada en fase de licitació. En cap cas es podrà incrementar el cost del personal a efectes de futura subrogació (salari, antiguitat, plusos, etc.) o incorporar personal sense comunicació prèvia.

CATSA podrà requerir canvis en la plantilla o organització del servei, així com impedir l'accés de personal no autoritzat.

L'adjudicatària haurà de lliurar, anualment, un llistat actualitzat del personal a subrogar (segons el model de l'Annex 3). Així mateix, aquest llistat s'haurà de mantenir permanentment actualitzat, havent de comunicar qualsevol modificació que es produeixi. En cas de requeriment per part de CATSA, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar el llistat actualitzat en un termini màxim de deu (10) dies hàbils.

L'adjudicatària respondrà dels salaris i cotitzacions impagades del personal a subrogar, encara que aquest sigui subrogat per una nova empresa.

CATSA podrà retenir quantitats degudes fins a acreditació del pagament, segons l'article 130.6 de la LCSP.

No es podran modificar les condicions laborals del personal a subrogar amb l'objectiu d'alterar els costos del contracte.

### **7.3. Substitucions i cobertura del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la continuïtat del servei, assegurant que qualsevol absència del personal adscrit al contracte queda degudament coberta, sense reduir la qualitat, intensitat o freqüència del servei ordinari:

- Baixes laborals imprevistes (malaltia, accident, etc.): S'entenen com a absències imprevistes aquelles que no permeten planificació prèvia (malaltia sobtada, accident, emergències personals justificades, etc.). La substitució s'haurà d'efectuar per personal de la mateixa categoria professional, en un termini màxim de 24 hores des de l'inici de la jornada laboral afectada; garantint, en tot cas, un servei mínim el mateix dia. Aquestes substitucions hauran de quedar registrades al sistema de control horari.
- Absències planificables (vacances, permisos, etc.): Són absències que permeten organització prèvia (vacances, permisos, formació, etc.). La substitució és obligatòria i s'haurà de realitzar per personal de la mateixa categoria. L'empresa haurà d'informar prèviament a CATSA de la planificació i del personal substituït.

No es consideraran absències imprevistes aquelles absències que, per la seva naturalesa, permetin planificació.

Tot el personal substituït o de reforç haurà d'estar donat d'alta abans d'iniciar el servei, haurà de complir els mateixos requisits que el personal ordinari i estarà sotmès al sistema de control horari.

L'empresa haurà de comunicar les incidències i substitucions immediatament al responsable del servei i documentar-ho mitjançant informes periòdics, detallant, si escau, hores perdudes i incidències, així com registrar-ho al sistema de control horari.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat i estabilitat del personal adscrit al servei, sense perjudici de les substitucions justificades per causes organitzatives, laborals o derivades de subrogació.

#### **7.4. Organització, coordinació i supervisió del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una estructura mínima de gestió del servei integrada, com a mínim, pels següents perfils:

- a) Persona responsable del contracte: Actuarà com a interlocutora amb CATSA i assumirà, entre d'altres, les funcions d'organització del servei, supervisió del personal, gestió econòmica i facturació, implantació de la prevenció de riscos laborals, gestió de qualitat i medi ambient, així com la implementació del Pla de Formació.
- b) Personal de supervisió: Serà el personal amb coneixement directe dels centres i del servei. Tindrà com a funcions principals el control de la qualitat, la verificació del compliment del plec, la resolució d'incidències, i l'organització del treball, incloent-hi la cobertura de baixes.

Aquest personal haurà de realitzar visites periòdiques als centres, comunicar les incidències detectades i vetllar per la correcta execució del servei.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei d'atenció permanent per a la gestió d'incidències urgents.

#### **7.5. Pla de treball**

En el termini màxim de tres (3) mesos des de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de treball per centre, que inclogui, entre d'altres, els horaris detallats per treballador/a, les tasques assignades (diàries i periòdiques), la distribució de zones i recorreguts, el temps estimat per tasca i l'adaptació a les característiques del centre.

El pla haurà de ser validat per CATSA, haurà d'estar disponible als centres i haurà de ser conegut pel personal. A més, s'haurà d'actualitzar quan hi hagi modificacions.

#### **7.6. Sistema de control horari i seguiment del servei**

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar, en un termini màxim de dos (2) mesos des de l'inici de la vigència del contracte, un sistema digital de control horari i seguiment del servei, o solució equivalent, que garanteixi la traçabilitat, integritat i verificabilitat de les dades relatives a l'execució del contracte. El sistema serà d'aplicació obligatòria per a tot el personal adscrit al servei.

El sistema haurà de permetre, com a mínim:

- Registrar les entrades i sortides del personal adscrit al servei (control horari).
- Identificar el centre de treball en què es presta el servei.
- Gestionar la planificació de torns i assignacions de personal.
- Registrar les tasques executades en cadascun dels centres.
- Gestionar incidències i comunicar-les en temps real.
- Garantir la traçabilitat, integritat, fiabilitat i conservació de les dades registrades.
- Permetre l'obtenció d'informes i registres històrics del servei.
- Complir la normativa de protecció de dades aplicable.

Aquestes funcionalitats constitueixen els requisits mínims exigibles. Les funcionalitats que superin aquests mínims es consideraran millores i seran valorades segons els criteris d'adjudicació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el personal registri l'inici i la finalització de la seva jornada, així com qualsevol incidència que afecti la correcta prestació del servei.

CATSA disposarà d'accés de consulta al sistema durant tota la vigència del contracte i podrà visualitzar, en qualsevol moment, la informació relativa als registres horaris, presència efectiva del personal, tasques executades, incidències comunicades i qualsevol altra informació necessària per al seguiment i control de l'execució del contracte.

Amb caràcter previ a la seva implantació, CATSA podrà validar o rebutjar el sistema proposat si aquest no compleix els requisits mínims establerts en aquest plec o si no garanteix la verificabilitat de les dades.

Sense perjudici dels requisits mínims exigits, es valoraran positivament aquelles funcionalitats addicionals que contribueixin a reforçar la traçabilitat de les actuacions, la verificació de la presència efectiva del personal, el seguiment en temps real de l'execució del servei, la gestió d'incidències i la disponibilitat d'informació per al control i supervisió del contracte per part de CATSA.

Aquestes funcionalitats addicionals hauran de ser plenament operatives des del dia 1 o, com a màxim, en un termini de dos mesos, i s'acreditaran mitjançant declaració responsable, documentació tècnica o demostració verificable.

### **7.7. Formació del personal**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un pla de formació que inclogui, com a mínim:

- Formació inicial del personal de nova incorporació.
- Formació en PRL.
- Formació en gestió de residus.
- Formació en ús del sistema de control horari.
- Formació específica per a tasques especialitzades, si escau (p. ex. neteja de vidres, maquinària, etc.).

L'adjudicatària haurà de garantir la participació efectiva del personal i el seguiment d'una formació continuada per actualització de procediments, productes, equipament i normes de seguretat.

### **7.8. Relació i control del personal**

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a CATSA, en un termini de tres (3) mesos des de l'inici del contracte, una relació completa del personal amb les següents dades:

- Nom i cognoms
- DNI
- Categoria professional
- Hores setmanals i tipus de contracte
- Antiguitat i situació laboral (actiu, IT, excedència, substitució, etc.)
- Centre assignat i horari de treball, incloent torns i dies laborables
- Salari brut anual i plusos
- Altres dades que CATSA consideri necessàries

Aquesta informació s'haurà d'actualitzar cada cop que hi hagi modificació definitiva (jubilació, excedència, substitució, etc.) i haurà d'estar disponible per a control per part de CATSA.

### **7.9. Altres obligacions operatives**

A part de les obligacions ja previstes, l'empresa adjudicatària:

- Haurà d'atendre les incidències lleus i actuacions puntuals que es produeixin durant la prestació ordinària del servei, sempre que no requereixin una dedicació addicional específica no prevista en la programació del servei.
- Haurà d'assumir neteges derivades de petites actuacions (obres, incidències, etc.).
- En cas de vaga, haurà de garantir uns serveis mínims, informant a CATSA, i havent de recuperar, si escau, el servei sense cost addicional.
- Garantir que el personal vagi uniformat i identificat, i que mantingui un comportament correcte.

## **8. Prevenció de riscos laborals**

L'empresa adjudicatària haurà de complir íntegrament la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i, en particular, la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, així com la resta de disposicions legals i reglamentàries aplicables durant tota la vigència del contracte.

A aquest efecte, haurà de garantir la seguretat i salut del personal adscrit al servei mitjançant la implantació efectiva d'un sistema de gestió preventiva, que inclogui, com a mínim, l'avaluació de riscos específica de les tasques i centres objecte del contracte, la corresponent planificació de l'activitat preventiva i l'adopció de mesures preventives adequades, prioritant la protecció col·lectiva davant la individual.

Aquestes actuacions hauran de tenir en compte especialment els treballs en zones de difícil accés, els treballs en alçada, la manipulació, emmagatzematge i ús de productes químics, i l'ús de maquinària i equips de treball.

### **8.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària**

L'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Complir tota la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals durant l'execució del contracte, i vetllar pel compliment de la normativa preventiva per part de tot el personal adscrit al servei.
- Identificar, avaluar i controlar els riscos derivats de les activitats objecte del contracte, adaptant les mesures preventives a cada centre i tasca.
- Garantir que cap treballador/a iniciï la prestació del servei sense haver rebut la formació i informació adequades, ni sense disposar de l'aptitud mèdica vigent.
- Formar i informar adequadament al seu personal sobre els riscos associats al lloc de treball, incloent formació específica, si escau, per a treballs en alçada, zones de difícil accés, manipulació de productes químics, i ús de maquinària i equips de treball.
- No permetre l'execució de treballs de risc (en alçada, punts negres o manipulació de productes químics) sense l'acreditació prèvia de la formació específica corresponent.
- Proporcionar els equips de protecció individual (EPIs) necessaris, garantir-ne el correcte ús, manteniment i reposició, i supervisar-ne l'aplicació.
- Adoptar les mesures necessàries per evitar accidents i danys a les persones, vetllant per una execució segura dels treballs.
- Comunicar immediatament qualsevol accident, incident o situació de risc a CATSA.
- Complir amb les obligacions de coordinació d'activitats empresarials (CAE), d'acord amb l'article 24 de la Llei 31/1995, facilitant tota la documentació i informació requerida, i participant activament en els mecanismes de coordinació que s'estableixin.
- Nomenar una persona responsable en matèria de seguretat i salut laboral, així com una persona interlocutora amb CATSA.
- Garantir que als espais de treball i magatzems hi hagi, de forma visible i actualitzada, les fitxes de dades de seguretat i productes, instruccions d'ús i dosificació, EPIs necessaris, procediments de treball, etc.
- Evitar l'acumulació excessiva de productes, limitant-ne l'emmagatzematge a les necessitats ordinàries del servei.

### **8.2. Documentació i requisits previs**

Amb caràcter previ a l'inici del servei, les empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable conforme compleixen la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditat documentalment aquest compliment quan li sigui requerit i, en tot cas, abans de l'inici efectiu del servei o en el termini màxim que s'estableixi, aportant com a mínim:

- Modalitat d'organització preventiva adoptada (còpia del contracte amb un Servei de Prevenció Aliè, acta de constitució del Servei de Prevenció Propi, acta de nomenament de treballadors/res designats, document que acrediti l'assumpció per part de l'empresari de l'activitat preventiva, etc.).
- Avaluació de riscos de les tasques objecte del contracte.
- Planificació de l'activitat preventiva.
- Relació del personal adscrit al servei i acreditació de:
  - Certificats de formació i informació en PRL.
  - Certificats d'aptitud mèdica vigent.
  - Registre de lliurament d'EPIs.

En el cas d'UTE, s'haurà de disposar d'una avaluació de riscos específica de la nova organització.

Així mateix, abans de la incorporació de qualsevol treballador/a al servei, s'haurà d'haver aportat la documentació corresponent en matèria de CAE. El personal no podrà iniciar la prestació del servei sense aquesta validació prèvia.

La manca de presentació de la documentació requerida podrà comportar la resolució del contracte.

### **8.3. Desenvolupament temporal de l'activitat preventiva**

En el termini màxim d'un (1) mes des de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació específica en PRL adaptada i associada a cada lloc de treball. En aquest sentit, i si s'escau, també haurà de realitzar una formació específica per a treballs en alçada, zones de difícil accés, manipulació de productes químics, i ús de maquinària i equips.

En un termini màxim de dos (2) mesos, l'empresa adjudicatària haurà d'identificar i lliurar una relació dels llocs/elements de difícil accés o "punts negres" per centre, i elaborar l'avaluació de riscos i planificació preventiva específica d'aquests. També caldrà que defineixi els procediments de treball, equips, EPIs i requisits formatius.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària i CATSA aprovaran, de comú acord, un calendari de lliurament de les diferents avaluacions i planificacions per a cada tasca i centre. No es podrà realitzar la neteja en els punts negres que no s'hagin avaluat ni s'hagin indicat les mesures de seguretat per fer-ho.

En un termini màxim de sis (6) mesos, l'adjudicatària realitzarà una avaluació completa de tots els centres i tasques, havent de presentar una planificació preventiva detallada per centre i activitat, incloent els recursos, procediments, responsables i terminis.

### **8.4. Seguiment i control**

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Tenir a disposició de CATSA tota la documentació preventiva, degudament actualitzada.
- Sotmetre's als controls, inspeccions i requeriments que pugui establir CATSA durant la vigència del contracte.
- Atendre els requeriments de millora o modificació de les mesures preventives quan aquestes no es considerin suficients.
- Actualitzar les avaluacions de riscos i la planificació preventiva davant qualsevol canvi en les condicions de treball.

CATSA podrà, entre d'altres, revisar i validar la documentació preventiva, requerir modificacions, suspendre les tasques que impliquin risc o exigir la subcontractació de treballs a empreses especialitzades quan no es garanteixi la seguretat.

L'incompliment de les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals podrà donar lloc a la imposició de penalitats i, si escau, a la resolució del contracte.

### **8.5. Situacions especials (brots infecciosos i emergències sanitàries)**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de protocols d'actuació actualitzats, formar el personal en relació amb aquests protocols i garantir la disponibilitat d'estoc suficient d'EPIs.

En aquest sentit, haurà d'adaptar-se en tot moment a les indicacions de les autoritats sanitàries.

CATSA podrà exigir l'ús de determinats EPIs o productes en funció de la situació de risc, i si s'escau.

## **9. Productes i consumibles**

### **9.1. Condicions generals**

El preu del contracte inclourà el subministrament de tots els productes de neteja i consumibles necessaris per a la correcta prestació del servei, sense que es pugui repercutir cap cost addicional per a CATSA.

Els productes utilitzats hauran de ser adequats a cada tipus de superfície, eficaços i no perjudicials ni per al personal ni per a les persones usuàries de les instal·lacions, així com respectuosos amb el medi ambient, prioritzant-se aquells amb baix impacte ambiental.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar, com a mínim, un 50% de productes amb certificació ecològica, sobre el total de productes de neteja habituals. Aquest percentatge constitueix el mínim obligatori; les licitadores podran oferir percentatges superiors, que seran valorats segons els criteris d'adjudicació.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar a la persona responsable del contracte per part de CATSA la relació detallada dels productes que preveu utilitzar, incloent la seva identificació, característiques i ús previst. Aquesta relació podrà ser revisada i modificada per CATSA per motius tècnics o mediambientals.

### **9.2. Consumibles inclosos**

El contracte també inclou el subministrament, reposició i control dels següents consumibles:

- Sabó líquid per a mans.
- Paper higiènic de doble capa.
- Paper eixugamans.
- Paper de cuina.
- Bosses de residus, tant de mida petita (52x60cm) com de mida gran (90x115cm).

Sempre que sigui possible, es prioritzaran productes amb certificació ecològica (*Ecolabel* o equivalent) o els fabricats amb materials reciclats.

### **9.3. Estoc mínim**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, de manera permanent, d'un estoc mínim de reposició de productes i consumibles que garanteixi, com a mínim, les existències d'una (1) setmana de consum real de servei, a fi de garantir la continuïtat del servei i evitar interrupcions. Per tant, serà responsable de la seva correcta reposició en els dispensadors i punts d'ús.

Les empreses licitadores podran ofertar com a millorar una ampliació del termini de l'estoc.

CATSA podrà verificar en qualsevol moment el compliment d'aquest requisit.

### **9.4. Criteris ambientals**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, preferentment, l'aplicació de mesures ambientals que contribueixin a reduir l'impacte del servei, entre les quals:

- L'ús de productes amb certificació ecològica (*Ecolabel* o equivalent) en els productes de consum habitual, sempre que existeixi alternativa al mercat.
- L'ús de sistemes de dosificació automàtica per evitar la sobre-dosificació de productes.
- L'ús de microfibra reutilitzable certificada (Oeko-Tex, GRS o equivalent).
- La reducció de plàstics d'un sol ús, en la mesura del possible, i ús de bosses de residus fabricades amb materials reciclats.
- L'optimització del consum d'aigua en les tasques de neteja.
- Plans de reducció de plàstics amb objectius verificables.
- Plans de reducció del consum d'aigua amb indicadors verificables.

CATSA podrà requerir la substitució de productes o sistemes que no compleixin criteris ambientals equivalents ús de bosses de residus fabricades amb materials reciclats.

En qualsevol cas, l'aplicació de mesures ambientals es valoraran favorablement d'acord amb els criteris d'adjudicació.

## **10. Mitjans tècnics i equipament**

### **10.1. Dotació de mitjans**

L'empresa adjudicatària haurà de dotar el seu personal de tots els mitjans tècnics, eines, aparells i maquinària necessaris per al correcte desenvolupament del servei de neteja.

Aquests mitjans hauran d'estar en bon estat de conservació, manteniment i neteja, i complir en tot moment amb la normativa vigent en matèria de seguretat. La seva renovació o substitució dels equips es durà a terme sempre que sigui necessari per garantir la qualitat del servei.

### **10.2. Equipament mínim**

Com a mínim, l'empresa haurà de disposar de:

- Carros de neteja adequats per al transport d'estrís i per facilitar la recollida selectiva de residus, així com els estrís corresponents.
- Un (1) aspirador de pols.
- Fregadores mecàniques, si escau.
- Sistemes de dosificació de productes.

Aquest equipament podrà ser de propietat de l'empresa o bé llogat, sempre que se'n garanteixi la disponibilitat durant la prestació del servei.

### **10.3. Manteniment i cost**

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària el manteniment, reparació o substitució de la maquinària i la resta de mitjans utilitzats. El cost derivat de la utilització d'aquests mitjans s'entendrà inclòs en el preu global del contracte, sense que es pugui repercutir cap cost addicional.

## **11. Netejes urgents, prioritàries o extraordinàries**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar totes aquelles actuacions de neteja que, per la seva naturalesa, no puguin esperar a la planificació ordinària del servei. Aquestes actuacions poden incloure, entre d'altres, la recollida de líquids o vessaments, neteges de vidres en profunditat o actuacions puntuals no programades, intervencions derivades de goteres, filtracions o incidències similars, així com altres actuacions puntuals en espais afectats per situacions imprevistes.

El temps de resposta d'aquestes neteges serà, com a màxim, de 24 hores, a comptar des que es produeixi l'avís de la incidència, sens perjudici d'aquelles actuacions que requereixin una intervenció immediata. A aquest efecte, les actuacions es classificaran en tres categories, segons el seu nivell d'urgència, amb els temps màxims de resposta següents:

- Urgents: resposta inferior a 4 hores.
- Prioritàries: resposta inferior a 12 hores.
- Extraordinàries: resposta inferior a 24 hores.

Aquests temps constitueixen els mínims exigibles. Les licitadores podran oferir millores, que tindran caràcter contractual i penalitzable.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'un servei d'atenció operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per atendre qualsevol urgència o imprevist que es pugui produir o sollicitud que formulin els/les responsables de CATSA, així com disposar d'un protocol d'actuació per a la gestió d'incidències.

Aquestes actuacions es realitzaran, sempre que sigui possible, amb els recursos ordinaris adscrits al servei. Només quan la seva execució requereixi una dedicació addicional no prevista dins de la prestació ordinària, les hores utilitzades es comptabilitzaran dins la bossa anual d'hores prevista a l'apartat 12.

## 12. Bossa d'hores

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una bossa anual mínima de dos-cents (200) hores, inclosa en el preu del contracte, destinada a donar resposta a necessitats puntuals, extraordinàries o no planificades que no quedin cobertes dins del servei ordinari de neteja, incloent-hi les actuacions derivades d'incidències descrites a l'apartat anterior.

Aquestes hores constitueixen el mínim obligatori. Les empreses licitadores podran oferir hores addicionals com a millora, que seran valorades segons els criteris d'adjudicació.

En concret, la bossa es podrà utilitzar, entre d'altres, per a:

- Neteges de reforç puntual.
- Actuacions derivades d'incidències (apartat 11).
- Neteges vinculades a esdeveniments i activitats puntuals o no previstes.
- Actuacions urgents o extraordinàries que requereixin hores addicionals.
- Intervencions en espais o situacions no previstes inicialment.

L'ús de la bossa d'hores requerirà autorització prèvia de CATSA, amb indicació de la tasca a realitzar, el centre i el nombre estimat d'hores, excepte en casos d'urgència degudament justificada que requereixin una actuació immediata per part de l'empresa. En aquest darrer cas, s'haurà de comunicar a CATSA en un termini màxim de 2 hores i registrar-ho al sistema.

Les hores de la bossa no són acumulables entre exercicis ni compensables econòmicament.

En cap cas la utilització de la bossa d'hores podrà comportar una disminució de la qualitat, intensitat o freqüència del servei ordinari. Tampoc podrà utilitzar-se per compensar deficiències en la prestació del servei ordinari ni per substituir les hores ordinàries i les obligacions contractuals assumides per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de portar un registre detallat de les hores consumides (data i hora de l'actuació, centre, tipus d'actuació, personal assignat, hores consumides i validació del responsable de CATSA), i integrat en el sistema de control horari, que haurà d'estar actualitzat i disponible en tot moment per a la seva verificació per part de CATSA.

El consum de la bossa d'hores es reportarà de forma periòdica dins dels informes de seguiment del servei.

## 13. Control i qualitat del servei

### 13.1. Sistema de control

CATSA establirà un sistema de control i seguiment del servei amb l'objectiu de garantir el compliment de les condicions establertes en aquest plec.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'implantar mecanismes interns de control de qualitat que permetin assegurar la correcta execució del servei, així com la detecció i correcció de possibles deficiències.

CATSA podrà complementar aquest control mitjançant inspeccions pròpies o a través de tercers.

### 13.2. Indicadors

El control de qualitat del servei es basarà en indicadors objectius, verificables i mesurables, que permetin avaluar de manera continuada el nivell de compliment de les obligacions contractuals, entre els quals es podran incloure:

- Estat general de neteja de les instal·lacions, segons les inspeccions efectuades per CATSA:  $\geq 8/10$ .
- Compliment de les freqüències de neteja establertes:  $\geq 98\%$ .
- Correcta reposició de consumibles:  $\geq 98\%$ .
- Compliment dels horaris:  $\geq 99\%$ .
- Resolució d'incidències dins dels terminis establerts:  $\geq 95\%$ .

- Compliment dels protocols de neteja, seguretat i prevenció de riscos laborals: 100%.

Per a la seva verificació, CATSA podrà realitzar inspeccions programades o aleatòries, auditories de qualitat, revisions documentals i qualsevol altre mecanisme de control que consideri adequat. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació i documentació necessàries per a la comprovació dels resultats.

CATSA es reserva la facultat de definir, modificar, substituir o ampliar els indicadors, així com els seus valors objectiu, durant la vigència del contracte, sempre que aquestes modificacions responguin a necessitats del servei i no alterin substancialment l'objecte contractual.

L'incompliment reiterat d'aquests indicadors podrà donar lloc a penalitats.

### **13.3. Inspeccions**

CATSA podrà realitzar inspeccions periòdiques o aleatòries per verificar la qualitat del servei prestat.

Aquestes inspeccions podran ser programades o sense avís previ.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'accés a la informació i col·laborar en tot moment en aquestes actuacions de control.

### **13.4. Incidències**

Qualsevol deficiència detectada en el servei es considerarà una incidència i haurà de ser comunicada a l'empresa adjudicatària.

Aquesta haurà de:

1. Registrar la incidència.
2. Analitzar-ne la causa.
3. Adoptar les mesures correctores necessàries.

El termini màxim de resolució serà, amb caràcter general, de 24 a 48 hores, en funció de la naturalesa de la incidència; sense perjudici dels temps de resposta operativa establerts a l'apartat 11 del present Plec.

L'incompliment reiterat podrà donar lloc a l'aplicació de penalitats o, si escau, a la resolució del contracte.

### **13.5. Règim de penalitats**

L'incompliment de les obligacions establertes en el present plec podrà donar lloc a la imposició de penalitats econòmiques, sense perjudici d'altres responsabilitats que puguin correspondre.

Les penalitats s'aplicaran d'acord amb criteris de proporcionalitat, reiteració i gravetat de l'incompliment, i podran derivar tant d'incompliments puntuals com del resultat dels sistemes de control i seguiment del servei.

#### **a) Tipologia d'incompliments**

Els incompliments es classifiquen en:

##### Incompliments lleus:

- i. Retards puntuals en l'inici del servei.
- ii. Incidències no crítiques no resoltes dins del termini establert.
- iii. Deficiències puntuals de qualitat detectades en inspeccions.
- iv. Manca puntual de consumibles.
- v. Incompliments formals o documentals no essencials.
- vi. Qualsevol altre incompliment de les obligacions contractuals que no estigui expressament qualificat com a greu o molt greu i que no ocasioni una afectació rellevant a la qualitat del servei, la seguretat o el funcionament de les instal·lacions.

##### Incompliments greus:

- i. Incompliment de les freqüències de neteja establertes.
- ii. Manca de reposició de consumibles de forma reiterada.

- iii. Absència del personal no coberta dins dels terminis previstos.
- iv. Incompliment dels temps de resposta en incidències.
- v. Execució deficient o no conforme al pla de treball validat.
- vi. Resultats deficients en els controls de qualitat del servei.
- vii. Incompliment del sistema de control horari o registres incomplets.
- viii. Manca de substitució del personal adscrit al servei quan aquesta sigui exigible d'acord amb les condicions del contracte.
- ix. Incompliment dels protocols específics de neteja, desinfecció o gestió de residus establerts per CATSA.
- x. No comunicació d'incidències rellevants detectades a les instal·lacions que puguin afectar la prestació del servei o la seguretat dels usuaris.
- xi. Reiteració d'incompliments lleus (per exemple, tres o més en un període de tres mesos).
- xii. Qualsevol altre incompliment de les obligacions contractuals que comporti una afectació significativa en la qualitat del servei, el funcionament ordinari de les instal·lacions o el compliment dels objectius establerts en el contracte.

Incompliments molt greus:

- i. Reiteració d'incompliments greus.
- ii. Situacions que afectin la salubritat, la seguretat o la imatge de les instal·lacions.
- iii. No atenció d'incidències urgents.
- iv. Falsejament de registres, dades o control horari.
- v. Incompliments en matèries de prevenció de riscos laborals amb risc per a les persones.
- vi. Vulneració de la confidencialitat o protecció de dades.
- vii. Abandonament total o parcial del servei sense causa justificada.
- viii. Utilització de productes, equips o procediments no autoritzats quan puguin comprometre la seguretat, la salut de les persones o la integritat de les instal·lacions.
- ix. Cessió o subcontractació no autoritzada de les prestacions objecte del contracte.
- x. Incompliment de les obligacions laborals o de Seguretat Social que pugui generar responsabilitat per a CATSA.
- xi. Obstrucció o negativa reiterada a les tasques d'inspecció, control o auditoria efectuades per CATSA.
- xii. Qualsevol altre incompliment de les obligacions contractuals que ocasioni o pugui ocasionar perjudicis greus a CATSA, als usuaris, a les instal·lacions, a la seguretat, a la salut de les persones o a la imatge institucional de CATSA.

La qualificació dels incompliments es determinarà atenent la seva transcendència, la reiteració, la intencionalitat, els perjudicis ocasionats, l'afectació a la continuïtat del servei i el risc generat per a les persones, les instal·lacions o els interessos de CATSA.

Es considerarà reiteració la comissió de tres (3) incompliments de la mateixa tipologia o de cinc (5) incompliments en conjunt dins d'un període de sis (6) mesos.

Es considerarà incompliment greu l'assoliment d'un valor inferior al llindar mínim establert en qualsevol dels indicadors de qualitat durant dos períodes consecutius o tres alterns dins d'un període de dotze mesos.

**b) Penalitats econòmiques**

Les penalitats es podran aplicar de forma acumulativa i es determinen segons la tipologia d'incompliment:

- Incompliments lleus: fins a l'1% de la facturació mensual.
- Incompliments greus: fins al 3% de la facturació mensual.
- Incompliments molt greus: fins al 5% de la facturació mensual, sense perjudici de la possible resolució del contracte.

En el cas d'incompliments relacionats amb la cobertura efectiva del servei, CATSA podrà deduir de la facturació l'import corresponent a les hores de servei no efectivament prestades.

### **c) Penalitats específiques (SLA)**

Amb independència de la classificació anterior, s'estableixen les següents penalitats específiques vinculades a indicadors objectius del servei:

Temps de resposta en incidències (apartat 11 del present Plec):

- Retard fins al doble del termini establert: fins a l'1% de la facturació mensual per incidència.
- Retard superior al doble del termini: fins al 2% per incidència.
- No atenció de la incidència: fins al 3%.

### **d) Límits i procediment**

L'import total de les penalitats podrà acumular-se fins a un màxim del 10% de la facturació mensual.

La reiteració d'incompliments, l'assoliment reiterat del límit màxim de penalitats o la persistència en una prestació deficient del servei podran donar lloc a la resolució del contracte, d'acord amb la normativa aplicable.

La imposició de penalitats requerirà la prèvia instrucció del corresponent expedient contradictori, incloent l'audiència de l'empresa adjudicatària, que podrà formular, en un termini de deu (10) dies hàbils, les alegacions que consideri oportunes.

CATSA notificarà la penalitat corresponent, que es podrà deduir directament de la facturació mensual.

## **14. Informes i seguiment del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un seguiment continuat del servei i facilitar a CATSA informació periòdica sobre la seva execució.

Amb caràcter mínim, s'hauran de presentar informes amb periodicitat trimestral (o la que determini CATSA), que incloguin:

- Relació de tasques realitzades.
- Incidències detectades i resoltes.
- Actuacions extraordinàries realitzades.
- Consum de la bossa d'hores.
- Estat de reposició de consumibles.
- Propostes de millora.

CATSA podrà establir el format i contingut dels informes, així com requerir informació addicional en qualsevol moment.

Així mateix, es podran realitzar reunions periòdiques de seguiment entre les parts per avaluar el funcionament del servei i proposar millores.

## **15. Condicions d'execució i normes operatives**

L'execució del servei s'haurà de realitzar d'acord amb criteris de qualitat, eficiència, seguretat i respecte ambiental. En particular, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Garantir un comportament correcte i respectuós del personal.
- Evitar qualsevol actuació que pugui interferir en el normal funcionament de les instal·lacions.
- Utilitzar correctament els materials, equips i instal·lacions.
- Respectar les normes internes de funcionament dels centres.
- Mantenir la confidencialitat de la informació a la qual pugui tenir accés. En aquest sentit, el personal tindrà prohibit accedir, manipular o fotografiar documentació, així com difondre informació interna. Qualsevol incompliment de la confidencialitat podrà ser qualificat com a molt greu, en funció de la seva naturalesa i impacte.

Així mateix, el personal no podrà rebre instruccions directes del personal dels centres, sinó que qualsevol indicació haurà de canalitzar-se a través de la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària.

CATSA podrà dictar instruccions complementàries per garantir el correcte funcionament del servei, que seran d'obligat compliment.

## **16. Protecció de dades**

L'adjudicatari s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals, i qualsevol norma que els pugui desenvolupar i/o substituir, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

En cas que, durant l'execució del contracte, l'adjudicatari tingui accés a dades personals, aquestes hauran de ser tractades exclusivament per a la finalitat derivada de l'execució del contracte.

Girona,

Íngrid Duch España  
Cap de serveis jurídics i RRHH  
Cicle de l'Aigua del Ter, S.A.

### **ANNEX 1: Relació de superfícies per centre (m<sup>2</sup>)**

Les superfícies indicades a continuació tenen caràcter orientatiu i s'han calculat a partir de la informació disponible. Atès que es tracta de dades aproximades, poden existir petites variacions respecte de les superfícies reals o definitives.

- Oficines: 802 m<sup>2</sup>
- Laboratori: 400 m<sup>2</sup>
- Magatzem: 178 m<sup>2</sup>
- Palau: 93 m<sup>2</sup>

## **ANNEX 2: Protocol de neteja i gestió de residus del Laboratori de CATSA**

Aquest document estableix el protocol de neteja, manteniment i gestió de residus de les instal·lacions, amb l'objectiu de garantir unes condicions òptimes d'higiene del laboratori de CATSA, ordre i seguretat en tots els espais de treball.

### **Normes Generals**

- La neteja del laboratori s'ha de realitzar exclusivament amb aigua i lleixiu.
- Està prohibit escombrar; sempre s'ha d'aspirar.
- No es poden manipular ni netejar ordinadors ni instruments tècnics.
- El material de neteja del laboratori s'ha de guardar dins del mateix laboratori i no es pot barrejar amb el material de neteja de la resta de dependències.
- Un cop finalitzades les tasques de neteja, cal assegurar-se que totes les portes quedin correctament tancades.
- Les finestres s'han de ventilar aproximadament durant 10 minuts, deixant-les en posició d'obertura en forma de "X".
- És obligatori omplir els registres corresponents dels fulls de les sales de Microbiologia.
- Està prohibit portar perfums durant les tasques de neteja.

### **Tasques diàries**

Les següents tasques s'han de realitzar diàriament:

- Aspirar el terra, (Mai escombrar).
- Passar el drap a les superfícies autoritzades.
- Fregar el terra.
- Aquestes tasques s'han de fer únicament amb aigua i lleixiu.

Cada dia s'ha de realitzar la neteja dels espais següents:

- Menjador.
- Lavabos.
- Dutxes.
- Vestuaris.
- Passadissos.

### **Planificació Setmanal de Tasques Complementàries**

Dilluns	<p>Neteja de la torre i sala de control, incloent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despatx de la torre.</li> <li>• Escales.</li> <li>• Lavabo superior.</li> <li>• Baixar els residus de paper i cartró.</li> </ul>
Dimarts	<p>Neteja de la sala de manteniment i taller, incloent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despatx de manteniment.</li> <li>• Taller de manteniment.</li> <li>• Vidres de la porta d'entrada del taller (part inferior).</li> </ul>
Dimecres	<p>Neteja de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala d'actes.</li> <li>• Passadissos.</li> <li>• Lavabo de recepció.</li> <li>• Vidres de l'entrada.</li> <li>• Vidres del menjador.</li> <li>• Baixar els residus de plàstic.</li> </ul>

Dijous	<p>Neteja de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Torre i sala de control.</li> <li>• Despatx de la torre.</li> <li>• Escales.</li> <li>• Lavabo de la torre.</li> <li>• Una sala del fons del laboratori, alternant segons planificació</li> </ul>
Divendres	<p>Neteja de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de manteniment.</li> <li>• Despatx de manteniment.</li> <li>• Una sala del fons del laboratori, alternant segons planificació.</li> </ul>

### **Gestió de Residus**

La gestió de residus s'ha de realitzar segons la classificació següent:

- Dilluns: Paper i cartró.
- Dimecres: Plàstic.
- Dijous: Vidre i rebuig.

Totes les tasques de neteja i manteniment s'han de realitzar respectant les normes de seguretat i higiene establertes. El compliment d'aquest protocol és obligatori per garantir el correcte manteniment de les instal·lacions i preservar unes condicions adequades de treball.

### **ANNEX 3: Llistat de subrogació**

Conveni col·lectiu aplicable: Neteja d'edificis i locals de Catalunya per als anys 2022 a 2025

Codi de conveni núm.: 79002415012005

<b>Categoria</b>	<b>Tipus contracte</b>	<b>% Jornada</b>	<b>Data antiguitat</b>	<b>Data venciment (si escau)</b>	<b>Salari Brut Anual</b>	<b>Altres</b>
Netejador/a Gr.IV N.4	200	22,50%	26/09/2018	-	4.215,83 €	BAIXA IT
Netejador/a Gr.IV N.4	200	37,50%	09/02/2026	-	6.844,95 €	
Netejador/a Gr.IV N.4	200	50%	02/09/2024	-	9.126,60 €	
Netejador/a Gr.IV N.4	200	40%	18/09/2023		7.301,16 €	

#### ANNEX 4: Relació orientativa de productes de neteja

Es descriu, a títol merament informatiu i orientatiu, la relació dels productes de neteja utilitzats a CATSA en les instal·lacions objecte del contracte. Aquesta relació es facilita amb la finalitat de proporcionar als licitadors una referència aproximada sobre les tipologies de productes habitualment emprades:

Producte
NETACL WC 1L
FREGONA NUMANCIA 200 GR
GUANTS UNICOLOR FLOCATS T.M (7'5 - 8)
ESCOMBRA LIMPIADORA VERD
RULL NEGRE 52X60 GL-90
PAQUET-6 BOBINA SECAMANOS 2C 1'1KG
KLEENEX SCOTT PERFORMANCE 1C C-3180
PAPER HIGIENIC 2C 300 S CELEA 35 M P-96
B.B.COMPOST. C. FACIL 55X60 G-90 V.C-420
GARRAFA DERMO-SIST 5 KG
INSECTICIA SPRAY VOLADORES V805 750ML
PAQ-12 PAPEL HIG.IND STRONG-ONE MINI
PAQUETE-6 BOBI-ECO NATURAL 135(SP) 2C
B.B NEGRA INDUSTRIAL 80X105 G-150 P-250
B.B GROGA HOMOLOGADA 80X105 G-150 P-250
PAQ-12 BAIETA T-28 TERRY MICROFIBRA BLAU
MISTERNET 75CL
B.B.COMPOST. C. FACIL 55X60 G-90 V.C-420
FREGONA TRENADA MICROFIBRA BLAVA/BL.
PAL TITANI 1,40 M
GALLEDA AMB ESCORREDOR 13 L. BLAVA
RULL NEGRE INDUSTRIAL 80X105 GL-150
AZUFRE FOAM C-6X1L. SABO ESCUMA
GARRAFA KEY ULTRA 4L -
GEL Hidroalcohòlic
LLEXIU

Els nivells històrics de consum són els següents:

Unitat	Producte
<b>ETAP + LAB 2024</b>	
1	NETACL WC 1L
1	FREGONA NUMANCIA 200 GR
2	GUANTS UNICOLOR FLOCATS T.M (7'5 - 8)
2	ESCOMBRA LIMPIADORA VERD
5	RULL NEGRE 52X60 GL-90
6	PAPER HIGIENIC 2C 300 S CELEA 35 M P-96
15	PAQUET-6 BOBINA SECAMANOS 2C 1'1KG
8	KLEENEX SCOTT PERFORMANCE 1C C-3180
2	GARRAFA DERMO-SIST 5 KG
5	INSECTICIA SPRAY VOLADORES V805 750ML

1	B.B.COMPOST. C. FACIL 55X60 G-90 V.C-420
<b>ETAP + LAB 2025</b>	
1	GARRAFA DERMO-SIST 5 KG
1	B.B NEGRA INDUSTRIAL 80X105 G-150 P-250
1	B.B GROGA HOMOLOGADA 80X105 G-150 P-250
13	PAQUET-6 BOBINA SECAMANOS 2 C 1,1 KG
2	GARRAFA DERMO-SIST 5 KG
3	PAPER HIGIENIC 2C 300 S CELEA 35 M P-96
1	PAQ-12 BAIETA T-28 TERRY MICROFIBRA BLAU
1	MISTERNET 75CL
<b>OFICINES + MAGATZEM + PALAU 2025</b>	
3	ESCOMBRA LIMPIADORA VERD
2	Key Ultra
50	PAQ-6 BOBINA SECAMANOS L-ONE MAXI 450 S
9	PAQ-12 PAPEL HIG. IND. STRONG L-ONE MINI
1	Gots plàstic 200 CC. 3000U.P/C
3	AZUFRE FOAM C-6X1L. SABO ESCUMA
1	B.B NEGRA INDUSTRIAL 80X105 G-150 P-250
1	RULL NEGRE 52X60 GL-90
<b>ETAP + LAB 2026</b>	
1	B.B.COMPOST. C. FACIL 55X60 G-90 V.C-420
1	PAQUET-6 BOBINA SECAMANOS 2 C 1,1 KG
1	GARRAFA DERMO-SIST 5 KG
1	PAPER HIGIENIC 2C 300 S CELEA 35 M P-96
3	MISTERNET 75CL
4	ESCOMBRA LIMPIADORA VERMELLA
1	FREGONA TRENADA MICROFIBRA BLAVA/BL.
1	PAL TITANI 1,40 M
1	GALLEDA AMB ESCORREDOR 13 L. BLAVA
15	RULL NEGRE 52X60 GL-90
15	RULL NEGRE INDUSTRIAL 80X105 GL-150

**Nota:** Les quantitats indicades corresponen al consum històric de l'últim exercici i es faciliten exclusivament com a referència orientativa per a la preparació de les ofertes, sense que generin cap tipus de dret i/o obligació de subministrament en idèntiques quantitats durant la vigència del contracte.

La informació inclosa té caràcter exclusivament orientatiu i no limitatiu, per la qual cosa no constitueix una obligació contractual ni garanteix que els productes o quantitats efectivament necessaris durant l'execució del contracte coincideixin amb els reflectits en aquest annex.

Els consums reals poden variar en funció de les necessitats de servei, les condicions d'ús de les instal·lacions, l'ocupació d'espais, la normativa aplicable i les propostes tècniques de l'adjudicatari.