

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI  
D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL SEGUIMENT I CONTROL DE QUALITAT  
DELS SERVEIS DE NETEJA, BUGADERIA I TRANSPORTS DE MOSTRES  
BIOLÒGIQUES DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT**

# Í N D E X

## Tabla de contenido

1. OBJECTE.....	4
<b>1.1.- Objecte</b> .....	4
<b>1.2.- Abast</b> .....	5
2. ASPECTES BÀSICS DEL SEGUIMENT DEL NIVELL DE COMPLIMENT I CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA.....	6
<b>2.1.- El control del nivell de compliment del servei de neteja</b> .....	7
<b>2.2.- El control de nivell de qualitat del servei de neteja</b> .....	7
<b>a) Control sobre el nivell de qualitat tècnica visual i estètica del servei de neteja.</b> .....	7
<b>b) Controls microbiològics (d'ATP) mitjançant luminòmetre, per identificar les condicions higièniques aconseguides en el servei de neteja dels centres:</b> .....	9
<b>c) Inspecció d'altres aspectes del servei de neteja a revisar.</b> .....	11
3. ASPECTES BÀSICS DEL SEGUIMENT DEL NIVELL DE COMPLIMENT I CONTROL DEL SERVEI DE BUGADERIA .....	11
4. ASPECTES BÀSICS DEL SEGUIMENT DEL NIVELL DE COMPLIMENT I CONTROL DEL SERVEI DE TRANSPORT .....	12
5. INFORMES MENSUALS DE CERTIFICACIÓ DELS SERVEI DE NETEJA I ALTRES INFORMES A ELABORAR .....	13
<b>5.1.- Informe mensual sobre el compliment d'hores (mitjançant l'eina SICIN)</b> .....	13
<b>5.2.- Informes mensuals sobre el nivell de compliment de tots els aspectes subjectes a facturació variable.</b> .....	13
<b>5.3.- Informe anual de propostes de millora del servei de neteja.</b> .....	14
6. INFORMES DEL SERVEI DE BUGADERIA .....	14
7. INFORMES DEL SERVEI DE TRANSPORT .....	14
8. REUNIONS PERIÒDIQUES DE SEGUIMENT AMB ELS TERRITORIS. ....	15
9. RECURSOS HUMANS, TÈCNICS I MEDIS MATERIALS REQUERITS PER L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA.....	15
<b>9.1.- Recursos humans.</b> .....	15
<b>9.2.- Recursos materials.</b> .....	16
<b>9.3.- Requeriments tècnics.</b> .....	16
10. HOMOGENEÏTZACIÓ DE CRITERIS. SEGUIMENT I SUPORT CORPORATIU.....	17
11. CARACTERÍSTIQUES DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ. ....	17
<b>11.1- SICIN: Sistema d'Informació i Control Integral de la Neteja</b> .....	17
<b>11.2.- Sistema d'informació d'enregistrament d'actes de inspecció in-situ de la qualitat del servei de neteja en els centres)</b> .....	19
<b>11.3.- Sistema per la mesura d'ATP</b> .....	20
12. SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL .....	20
ANNEX 1.A: Especificacions de la facturació fixa i variable, en els contractes vigents del servei	

neteja dels centres d'Atenció Primària, centres d'Atenció Primària de Gestió de Serveis Sanitaris (GSS), i Centre Corporatiu de l'Institut Català de la Salut .....	22
ANNEX 1.B: Dades dels centres del Lot 6.2. MATARÓ/MARESME:.....	23
ANNEX 2 i 3: Annexos a omplir per a l'oferta Tècnica : .....	24
ANNEX 4: Model Certificat de visita .....	37

## 1. OBJECTE

### 1.1.- Objecte

Per tal de poder fer el control de la qualitat del servei de neteja i tenir els criteris per aplicar adequadament la facturació variable mensual que s'estableix en el contracte d'aquest servei es proposa la contractació d'un servei d'assistència per l'assessorament, seguiment del nivell de prestació i control de qualitat del servei de neteja, i s'afegeix també com a prestació complementària l'assessorament i seguiment del servei de bugaderia i servei de transport de mostres biològiques i farmàcia, donada la necessitat de l'Institut Català de la Salut (ICS) de garantir un control integral i homogeni dels serveis, tant de prestació com d'eficiència i optimització.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària ha de realitzar les tasques de consultoria i suport en matèria de seguiment i control dels serveis, que els diferents nivells de l'ICS (centres d'Atenció Primària, Gerències Territorials, Gerència de Compres, etc.) puguin necessitar en el decurs de la durada de la contractació.

#### Servei de Neteja d'edificis:

L'Institut Català de la Salut disposa d'una contractació per al servei de neteja dels centres d'Atenció Primària, CUAP i edificis de serveis administratius (núm. d'Expedient: CSE/CC00/1101379920/24/PO).

El contracte de neteja dels centres d'Atenció Primària es basa en un sistema de retribució mixta (una part fixa i una part variable), que mitjançant un adequat procés de control integral del servei permeti aconseguir la certificació mensual del servei de neteja prestat per les empreses de neteja adjudicatàries.

Aquest sistema es basa en:

- Una facturació fixa mensual (94% del preu mensual del contracte aplicable si es compleixen adequadament les hores mínimes exigibles i contractades en el contracte de neteja dels centres d'Atenció Primària).
- Una facturació variable mensual (6% restant si es compleixen adequadament una sèrie d'Acords de Nivell de Servei).

L'ICS, juntament amb l'assistència tècnica de l'empresa adjudicatària d'aquesta contractació, és qui haurà de confeccionar la certificació mensual del servei de neteja per a cada lot per a poder procedir a la facturació fixa i variable del mateix.

#### Servei de Bugaderia:

L'Institut Català de la Salut disposa d'una contractació per al servei de bugaderia dels Centres d'Atenció Primària, CUAP i Centres Penitenciaris (núm. d'Expedient: CSE/CC00/111316498/23/PO. Durant l'any 2026 és licitarà una nova contractació on s'actualitzaran els indicadors de seguiment i control del servei de bugaderia.

El contracte de bugaderia es basa en un sistema de retribució en funció de la quantitat de kg de roba rentada, que mitjançant un adequat procés de xipejat de les peces de roba, permeti aconseguir la certificació mensual del servei de bugaderia prestat per les empreses de bugaderia adjudicatàries.

L'ICS, juntament amb l'assistència tècnica de l'empresa adjudicatària d'aquesta contractació, és qui haurà de facilitar la informació per la certificació mensual del servei de bugaderia per a cada lot per a poder procedir a la facturació mensual.

Fins a la implantació efectiva de l'eina corporativa de gestió l'empresa adjudicatària realitzarà un seguiment i control del servei de rentat que consistirà en:

1. Seguiment de rutes.
2. Control de productes de rentat de roba.
3. Control documental de tots els processos.
4. Realització informes seguiment.
5. Indicador de control d'entrada i sortida de roba de bugaderia
6. Indicador de control de gestió d'estoc
7. Indicador de gestió d'incidències:
  - a. Incidències generals
  - b. Incidències de màquines de dispensació
8. Indicador de compliment de freqüències i execució del servei
9. Indicador de control de baixes i gestió de traçabilitat (RFID)

### Servei de Transport:

L'Institut Català de la Salut disposa d'una contractació per al servei de recollida, transport i lliurament de mostres biològiques, farmàcia, documentació i valisa per diversos àmbits territorials de l'institut català de la salut (ICS) i centres adherits (núm. d'Expedient: CSE/CCOO/1101450516/26/PO).

El contracte de transport es basa en un sistema de retribució mixta (una part fixa i una part variable), que mitjançant un adequat procés de control integral del servei permeti aconseguir la certificació mensual del servei de transport prestat per les empreses de transport adjudicatàries.

Aquest sistema es basa en:

- a) Una facturació fixa mensual (95% del preu mensual del contracte aplicable si es compleixen adequadament els transports exigibles i establertes en el Pla de Necessitats).
- b) Una facturació variable mensual (5% restant si es compleixen adequadament una sèrie d'Acords de Nivell de Servei).

### **1.2.- Abast**

El servei de neteja, bugaderia i transports dels centres d'Atenció Primària abasta totes les províncies de Catalunya, i es desglossa en els següents àmbits territorials:

#### ▪ **Àmbit Barcelona:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Barcelona, en els municipis de Barcelona, i de Sant Adrià del Besòs i de Montcada i Reixac.

#### ▪ **Àmbit Catalunya Central:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Catalunya Central, en les comarques del Bages, el Berguedà, el Lluçanès, el Moianès, Osona, el Solsonès i el Vallès Occidental.

▪ **Àmbit Penedès:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Penedès, en les comarques de l'Alt Penedès, Baix Penedès, Garraf, Anoia.

▪ **Àmbit Metropolitana Nord:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Vallès Occidental i Vallès Oriental, en les comarques del Vallès Occidental i del Vallès Oriental

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Barcelonès Nord i Maresme, en les comarques del Barcelonès i del Maresme.

▪ **Àmbit Metropolitana Sud:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Delta, a la comarca del Baix Llobregat i el municipi de l'Hospitalet de Llobregat.

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Baix Llobregat, a les comarques del Baix Llobregat.

▪ **Àmbit Camp de Tarragona:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Camp de Tarragona, en les comarques de la Conca de Barberà, Alt Camp, el Baix Camp, el Tarragonès i el Priorat.

▪ **Àmbit Terres de l'Ebre:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Terres de l'Ebre, en les comarques del Baix Ebre, el Montsià, la Terra Alta i la Ribera d'Ebre.

▪ **Àmbit Lleida:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Lleida, en les comarques del Segrià, el Pla d'Urgell, la Noguera, les Garrigues, l'Urgell, la Segarra.

▪ **Àmbit Alt Pirineu-Aran:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Alt Pirineu-Aran, en les comarques de l'Alt Urgell, Pallars Jussà, Pallars Sobirà i Alta Ribagorça.

▪ **Àmbit Girona:**

- Gerència Atenció Primària i a la Comunitat Girona, en les comarques del Baix Empordà, l'Alt Empordà, la Garrotxa, el Gironès, la Selva, el Ripollès, el Pla de l'Estany i el Maresme.

▪ **Centre Corporatiu ICS**

## 2. ASPECTES BÀSICS DEL SEGUIMENT DEL NIVELL DE COMPLIMENT I

## CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA

### 2.1.- El control del nivell de compliment del servei de neteja

Per al seguiment del nivell de prestació del servei de neteja, l'empresa que presti l'assistència tècnica haurà d'aportar, implantar i assumir el cost d'un sistema d'informació (SICIN: Sistema de Informació i Control Integral de la Neteja) per al controls de les hores de neteja les 24 hores/365 dies de l'any en els 425 centres d'Atenció Primària de l'ICS i a les empreses adjudicatàries del servei de neteja, i que haurà de tenir les següents prestacions:

- Sistema de control de presència i d'hores de neteja de tot el personal de neteja a tots els centres.
- Sistema d'alertes/alarmes en cas de no assistència de l'operari/a de neteja en l'horari establert.
- Sistema de control, seguiment i resolució d'incidències del servei de neteja a tots els centres objecte del contracte.
- Sistema d'avaluació del nivell de satisfacció dels usuaris envers el servei de neteja rebut a tots els centres.

Les característiques concretes d'aquest sistema d'informació SICIN es descriuen al punt 11 d'aquest plec tècnic.

### 2.2.- El control de nivell de qualitat del servei de neteja

En referència al seguiment del nivell de qualitat del servei de neteja, l'empresa que presti l'assistència tècnica haurà de desenvolupar:

#### a) Control sobre el nivell de qualitat tècnica visual i estètica del servei de neteja.

L'empresa que presti l'assistència tècnica haurà de realitzar un mínim de 948 inspeccions anuals in-situ sobre el nivell de qualitat tècnica visual i estètica, en els 425 centres inclosos al contracte del servei de neteja, distribuïts en diversos lots, tal com es detalla en el següent quadre adjunt:

LOT:	Nº centres	m2 útils	Nº inspeccions anuals
1.A LLEIDA	27	42.005,98	60
1.B LLEIDA GSS	6	6.910,54	12
2.A PIRINEU	7	5.777,00	24
2.B PIRINEU GSS	1	319,00	12
3 OSONA	10	9.921,55	24
4 ANOIA	7	8.776,00	24
5 BAGES	25	20.382,00	48
6.1. BADALONA/SANTA COLOMA/SANT ADRIÀ	20	36.229,07	36
6.2. MATARÓ/MARESME	12	17.552,00	24
7 SABADELL - CERDANYOLA	28	40.687,00	60
8 GRANOLLERS - MOLLET	34	35.206,00	60
9 ALT PENEDÈS - GARRAF	28	31.675,00	60
10 CENTRE	27	41.655,00	60
11 DELTA	26	45.901,00	48

12 BARCELONA DRETA	9	19.754,00	24
13 BARCELONA ESQUERRA	10	38.665,00	24
14 BARCELONA LITORAL	12	29.269,00	24
15 BARCELONA MUNTANYA	15	41.930,00	36
16 GIRONA MARÍTIM	8	10.536,00	24
17 GIRONA NORD	17	14.873,00	36
18 GIRONA SUD	23	16.358,00	48
19 GIRONA SSCC	3	9.145,00	12
20 OFICINES GTCC	1	1.258,00	12
21 CENTRE CORPORATIU	5	20.602,54	12
22 TERRES DE L'EBRE	28	23.694,00	60
23 TARRAGONA VALLS	27	23.374,00	60
24 REUS ALTEBRAT	10	11.887,00	24
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>604.342,68</b>	<b>948</b>

El número d'inspeccions mínim anuals és el resultat de realitzar un número proporcional de visites a cada centre en funció de les dimensions i superfícies útils de cada centre. Els centres amb superfícies més petites s'inspeccionaran 1 vegada a l'any, els centres mitjans entre 2 i 3 vegades a l'any, i els més grans 4 vegades a l'any. Les visites d'inspeccions es realitzaran cada mes (tots els 12 mesos de l'any) de forma proporcional al número de centres i número d'inspeccions de centres indicats per a cada lot i àmbit territorial. Per tant, mensualment es disposarà de dades representatives de la qualitat de la neteja de tots els àmbits i lots de neteja.

Es portarà el seguiment per a cada lot del nombre de visites realitzades i es farà el quadre anual de tancament d'activitat realitzada per part del servei.

A fi de portar a terme un control de qualitat objectiu i quantificable que identifiqui el nivell de servei de neteja per a cadascun dels possibles elements presents en les dependències, es realitzaran inspeccions mensuals de control de qualitat "in situ" i a l'atzar als centres. Sempre, en les visites d'inspecció de qualitat efectuades a cada centre, caldrà acreditar-se i presentar-se al/la director/a del centre abans de la inspecció i un cop finalitzada per comentar els aspectes més destacats del resultat de la inspecció.

Cada mes, conjuntament amb un responsable la designat per l'empresa adjudicatària del servei de neteja, d'acord amb el plec de neteja actual vigent s'inspeccionarà una mostra mínima del 15% dels centres que integren cada lot del contracte de neteja. Es preceptiu avisar a l'empresa adjudicatària del contracte de neteja i als responsables que l'ICS designi a cada lot i centre, dels centres i horaris a visitar conjuntament, com a mínim amb 24 hores d'antelació.

A cada centre inspeccionat, s'avaluarà la qualitat del servei de neteja de diversos elements en una mostra representativa de dependències de cada centre (mitjançant un sistema d'avaluació consensuat prèviament amb les empreses de neteja adjudicatàries, on per a cada ítem i element a netejar, s'aplicarà una escala de valoració entre 0 i 5), i que per a cada centre inspeccionat es detallarà en una Acta d'Inspecció de qualitat de la neteja visual i estètica específica, a on constaran les avaluacions i observacions corresponents.

El diversos elements a netejar de cada dependència es puntuaran segons la següent escala, tal i com es detalla en l'annex 2 d'aquest plec:

Puntuació	Nivell Qualitat
5	Bo
4	Satisfactori
3	No Satisfactori
2	Deficient
1	Molt deficient
0	inacceptable/no executat

Caldrà garantir com a mínim un nombre de dependències visitades per cada centre en funció de la superfície del centre i que ve detallat en el següent quadre:

Tipus centre	Superfície m2	Nº dependències mínimes a inspeccionar per centre
1	0-250	4
2	251-500	6
3	501-1.000	10
4	1.001-3.000	14
5	3.001-6.000	18
6	6.001-10.000	24
7	Major de 10.000	30

Caldrà que les dependències seleccionades siguin aleatòries i recullin tots els diferents tipus de dependències del centres: consultes, diferents zones assistencials, espais comuns, passadissos, magatzems etc.

La mitjana aritmètica del resultat de totes les Actes d'Inspecció de qualitat tècnica visual i estètica del servei de neteja dels centres inspeccionats en cada lot, permetrà obtenir l'indicador global de qualitat de la neteja tècnica visual i estètica, que serà d'aplicació en el càlcul del percentatge aplicable en el primer Acord de Nivell de Servei de la certificació mensual del servei i validació de la factura de neteja.

La majoria de les inspeccions a realitzar seran d'acord amb la planificació que determini cada responsable d'àmbit territorial de l'ICS (en funció del compliment de la programació de les neteges a fons i d'especialistes que es vagin completant per part de les empreses adjudicatàries de neteja segons els calendaris oferts i acordats, i que posteriorment a la seva realització caldrà que siguin certificats per l'empresa que resulti adjudicatària).

L'empresa que presti l'assistència tècnica també haurà d'aportar, implantar i assumir el cost d'un sistema d'enregistrament de les valoracions obtingudes en les actes d'inspecció (aplicació d'actes d'inspecció "in situ" sobre la qualitat tècnica visual i estètica del servei de neteja) que haurà de tenir les prestacions que es descriuen a l'apartat 12.

**b) Controls microbiològics (d'ATP) mitjançant luminòmetre, per identificar les condicions higièniques aconseguides en el servei de neteja dels centres:**

L'empresa que presti l'assistència tècnica haurà de realitzar i acreditar un mínim de 15.168 controls d'ATP anuals, en els centres inclosos al contracte del servei de neteja, distribuïts en diversos àmbits territorials.

S'adjunta quadre resum d'hisops i controls d'ATP estimat per territoris:

LOT:	Nº centres	m2 útils	Nº control ATP anuals
1.A LLEIDA	27	42.005,98	960
1.B LLEIDA GSS	6	6.910,54	192
2.A PIRINEU	7	5.777,00	384
2.B PIRINEU GSS	1	319,00	192
3 OSONA	10	9.921,55	384
4 ANOIA	8	8.776,00	384
5 BAGES	25	20.382,00	768
6.1. BADALONA/SANTA COLOMA/SANT ADRIÀ	20	36.229,07	576
6.2. MATARÓ/MARESME	11	17.552,00	384
7 SABADELL - CERDANYOLA	28	40.687,00	960
8 GRANOLLERS - MOLLET	33	35.206,00	960
9 ALT PENEDÈS - GARRAF	28	31.675,00	960
10 CENTRE	27	41.655,00	960
11 DELTA	26	45.901,00	768
12 BARCELONA DRETA	9	19.754,00	384
13 BARCELONA ESQUERRA	10	38.665,00	384
14 BARCELONA LITORAL	12	29.269,00	384
15 BARCELONA MUNTANYA	15	41.930,00	576
16 GIRONA MARÍTIM	8	10.536,00	384
17 GIRONA NORD	17	14.873,00	576
18 GIRONA SUD	23	16.358,00	768
19 GIRONA SSCC	3	9.145,00	192
20 OFICINES GTCC	1	1.258,00	192
21 CENTRE CORPORATIU	5	20.602,54	192
22 TERRES DE L'EBRE	28	23.694,00	960
23 TARRAGONA VALLS	27	23.374,00	960
24 REUS ALTEBRAT	10	11.887,00	384
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>604.342,68</b>	<b>15.168</b>

A fi de portar a terme un control microbiològic que identifiqui el nivell de neteja aconseguit o la manca de les condicions higièniques necessàries de les superfícies, es realitzaran anàlisis mitjançant un sistema de monitorització d'higiene de superfícies que es basa en la mesura d'ATP (Adenosin TriPhosphate), molècula energètica present en tots els organismes vius i l'aplicació de hisops específics en les inspeccions in situ i a l'atzar d'algunes superfícies més sensibles en algunes zones de risc dels centres: Box d'extraccions, sales de cures, box d'urgències, odontologia, consultes de proves complementàries, o qualsevol altra zona prioritzada per l'ICS.

Per altra part, l'empresa que presti l'assistència tècnica haurà d'aportar, implantar i assumir el cost de realitzar un mínim de 15.168 controls d'ATP anualment, en els centres inclosos al contracte del servei de neteja, distribuïts en diversos àmbits territorials.

Finalment, caldrà que l'empresa que presti l'assistència tècnica disposi i faciliti als

responsables de l'ICS accés al software i la formació que calgui per l'anàlisi de les tendències dels controls d'ATP.

### **c) Inspecció d'altres aspectes del servei de neteja a revisar.**

A fi de garantir l'acompliment de tots els aspectes requerits al Plec de Prescripcions Tècniques del servei de neteja adjudicat, caldrà, en el moment de fer la visita al centre que es revisin tots els aspectes fonamentals per un bon funcionament del servei tals com:

- Equipament de dotació de maquinària del centre
- Composició dels carros del personal de neteja
- Composició de l'equipament del personal especialista
- Materials, productes i envasos emprats i la identificació dels mateixos
- Retirada i gestió correcta dels residus
- Formació impartida (registres, assistència, contingut i periodicitat)
- i resta d'aspectes recollits en el PPT a revisar

En cada visita efectuada en un centre s'haurà de redactar una acta d'inspecció que detalli el grau d'acompliment d'aquests altres aspectes del servei.

El model d'aquesta acta es proposarà per part de l'empresa adjudicatària i es revisarà i validarà, un cop realitzada l'adjudicació, per part dels responsables de l'ICS.

Si els responsables dels centres de l'ICS consideren que la inspecció no s'ha efectuat amb l'adequada competència o dedicació, podran registrar una queixa als serveis centrals de l'ICS que, després d'analitzar la situació, podran desestimar les inspeccions reclamades, exigint una nova inspecció substitutiva amb les garanties que es considerin suficients.

## **3. ASPECTES BÀSICS DEL SEGUIMENT DEL NIVELL DE COMPLIMENT I CONTROL DEL SERVEI DE BUGADERIA**

El servei de bugaderia té com a objecte el rentat, higienització, condicionament i transport de la roba plana i uniformitat, peces de forma i altres elements tèxtils associats a l'activitat assistencial del personal adscrit als centres d'Atenció Primària de l'ICS, en les condicions que s'especifiquen en els Plecs de Prescripcions Tècniques del servei de bugaderia.

El control del nivell de compliment del servei de bugaderia es basarà en l'assessorament i suport al seguiment dels següents aspectes:

- Desenvolupament, implantació i integració d'un programari de suport pel seguiment del nivell de compliment de bugaderia, així com la seva possible interfície amb futures eines informàtiques de gestió i control de bugaderia de l'ICS integrades dins l'entorn corporatiu d'aplicacions.
- Seguiment de les mesures implantades per part de les empreses proveïdores del servei de bugaderia per la correcta i efectiva traçabilitat de les peces tractades, incloent, entre d'altres, la col·locació a la roba del dispositiu electrònic d'identificació, la qualitat de monitorització del programari de control, la capacitat d'explotació de les dades i altres sistemes de seguiment associats.

- Seguiment de l'eficiència i funcionament dels armaris dispensadors de roba.
- Verificació del compliment dels requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques i de millores proposades per l'adjudicatari en tots els processos implicats en el servei, especialment en relació a la disminució progressiva de consum de recursos naturals i el compliment dels requeriments energètics i ambientals establerts.
- Seguiment del nivell de compliment de la resta d'obligacions establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques del servei de bugaderia.
- Elaboració d'informes de seguiment del servei. En cas que les eines informàtiques associades al servei no estiguin plenament desplegades en el moment d'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir igualment el seguiment i control del servei d'acord amb les pautes establertes al punt 1. Objecte del contracte, apartat bugaderia.
- Qualsevol altre aspecte que puguin resultar d'interès per l'ICS durant de la vigència del servei.

#### **4. ASPECTES BÀSICS DEL SEGUIMENT DEL NIVELL DE COMPLIMENT I CONTROL DEL SERVEI DE TRANSPORT**

El servei de transport té com a objecte la càrrega i descàrrega, transport, distribució i control de neveres amb les mostres biològiques i les caixes de medicaments amb traçabilitat del transport, entre els centres d'Atenció Primària de l'ICS i els laboratoris, en les condicions que s'especifiquen en els Plecs de Prescripcions Tècniques del servei de transport.

El control del nivell de compliment del servei de transport es basarà en l'assessorament i seguiment dels següents aspectes:

- Desenvolupament, implantació i integració d'un programari de suport pel seguiment del nivell de compliment de transport, així com la seva possible integració amb futures eines informàtiques de gestió i control de les neveres de mostres biològiques integrades dins l'entorn d'aplicacions de l'ICS.
- Seguiment Les mesures implantades per part de les empreses proveïdores del servei de transport per la correcta i efectiva traçabilitat del elements subjectes a transport incloent la qualitat de monitorització del programari de control, la capacitat d'exploració de les dades i altres mecanismes de seguiment i control associats al servei.
- Verificació del compliment dels requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques i de millores proposades per l'adjudicatari en tots els processos implicats en el servei, especialment en relació amb la minimització i resolució d'incidències i el compliment dels requeriments energètics i ambientals establerts.
- Seguiment específic i periòdic del compliment de la normativa vigent aplicable transport de mostres biològiques, medicaments i altres materials subjectes a regulació específica, incloent el document ADR, garantint que tots els processos, envasos, etiquetatge i condicions de transport s'ajustin a la normativa vigent. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes de control i evidència documental que permetin acreditar aquest compliment, així com la

comunicació o seguiment de les incidències detectades.

- Seguiment del nivell de compliment de la resta d'obligacions establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques del servei de transport.
- Elaboració d'informes mensuals de seguiment del servei transport. A aquest efecte, l'ICS facilitarà a l'empresa adjudicatària accés a les eines i sistemes d'informació disponibles relacionats amb el seguiment del transport de mostres i altres elements objecte del contracte.
- Qualsevol altre aspecte que puguin resultar d'interès per l'ICS durant de la vigència del contracte.

## **5. INFORMES MENSUALS DE CERTIFICACIÓ DELS SERVEI DE NETEJA I ALTRES INFORMES A ELABORAR**

Per cada àmbit territorial i lot del servei de neteja, l'empresa que presti l'assistència tècnica haurà d'aportar:

### **5.1.- Informe mensual sobre el compliment d'hores (mitjançant l'eina SICIN)**

Realització i lliurament al final de cada mes d'un informe complet i detallat de les hores realitzades (registrades i justificades) pel personal de neteja, amb visualització i consulta on-line, tant per part de les empreses de neteja adjudicatàries, com els diferents responsables del ICS (segons perfils diferenciats: CAPS, Gerències Territorials, Gerència de Compres)

- Hores per centre.
- Hores per categoria professional de cada treballador/a
- Hores per dia de la setmana i franja horària (diürnes i nocturnes)
- Anàlisi de les diferències entre les hores de neteja contractades i les realment realitzades mensuals i acumulades anuals, per a cada centre i Lot.

### **5.2.- Informes mensuals sobre el nivell de compliment de tots els aspectes subjectes a facturació variable.**

L'empresa que presti l'assistència tècnica haurà d'aportar un informe complet i detallat de les inspeccions realitzades on consti:

- Centres inspeccionats.
- Data i hora.
- Resultats obtinguts.
- Incidències destacables.
- Assistència o no del Supervisor de l'empresa de neteja.
- Observacions generals.
- Fotografies (si fos necessari).
- Informació del nivell d'acompliment de les neteges a fons i d'especialistes en els centres que s'hagin efectuat.
- Informació necessària per l'aplicació dels aspectes relatius a la qualitat detectada en les inspeccions.
- Altra informació rellevant.

L'empresa que presti l'assistència tècnica també haurà d'aportar un informe complet i detallat relatiu a la resta dels aspectes d'aplicació subjectes a facturació variable :

- Nombre incidències registrades, resoltes, temps de resolució, i la informació necessària per l'aplicació dels aspectes relatius a l'acord de nivell de servei de resolució d'incidències.
- Resultats dels controls d'ATP i la informació necessària per l'aplicació dels aspectes relatius a l'acord de nivell de servei de resultats dels controls d'higiene (ATP) mitjançant luminometria.
- Valoracions de la qualitat percebuda pel usuari, i la informació necessària per l'aplicació del aspecte relatiu al nivell de satisfacció dels usuaris.

### **5.3.- Informe anual de propostes de millora del servei de neteja.**

L'empresa adjudicatària de l'assistència tècnica elaborarà i entregarà un informe complet i detallat sobre altres aspectes del servei de neteja:

- Revisions i millores dels plans de treball del servei de neteja del centre.
- Propostes de millora del servei en quant a disminució de l'impacte ambiental: productes de neteja més respectuosos amb el medi, materials més sostenibles, tècniques més eficients en el consum d'aigua, o qualsevol altra proposta que millori la repercussió ambiental de la prestació del servei de neteja.
- Nivell de compliment de la resta d'obligacions del plec de neteja.
- Propostes de millores de rendiment i optimització de les càrregues de treball.
- Altres que puguin resultar d'interès per l'ICS en el decurs de la vigència del servei.

## **6. INFORMES DEL SERVEI DE BUGADERIA**

L'empresa adjudicatària de l'assistència tècnica elaborarà i entregarà un informe complet i detallat sobre altres aspectes del servei de bugaderia:

- Revisió de la correcta implementació de les mesures establertes al Plec de Prescripcions Tècniques del servei de bugaderia per la traçabilitat de les peces de roba del centre.
- Seguiment i proposta de millora de les prestacions del programari de control de les peces de roba enviades i lliurades per les bugaderies.
- Propostes de millora del servei en quant a disminució de l'impacte ambiental: productes de rentat més respectuosos amb el medi, materials més sostenibles, tècniques o maquinària més eficients en el consum d'aigua i energia, o qualsevol altra proposta que millori la repercussió ambiental de la prestació del servei de neteja.
- Altres que puguin resultar d'interès per l'ICS en el decurs de la vigència del contracte.

## **7. INFORMES DEL SERVEI DE TRANSPORT**

L'empresa adjudicatària de l'assistència tècnica elaborarà i entregarà un informe complet i detallat sobre altres aspectes del servei de transport:

- Revisió de la correcta implementació de les mesures establertes al Plec de Prescripcions Tècniques del servei de transport per la traçabilitat de les neveres de transport de mostres biològiques i caixes de medicaments, i nivell de compliment del temps previst o retard un cop les mostres arribin al laboratori corresponent per a cada ruta establerta en el Pla de Necessitats (informe mensual).
- Revisió de la correcta implementació de les mesures de seguretat establertes pel Reglament ADR en el cas de transport de mostres biològiques i medicaments.
- Seguiment i proposta de millora de les prestacions del programari de control dels elements entregats i lliurats en les rutes de transport.
- Altres que puguin resultar d'interès per l'ICS en el decurs de la vigència del contracte.

## 8. REUNIONS PERIÒDIQUES DE SEGUIMENT AMB ELS TERRITORIS.

Per cada àmbit territorial, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, una reunió trimestral amb els responsables designats pels territoris, amb l'objectiu de presentar, analitzar i fer seguiment de la documentació i resultats derivats del control i seguiment dels serveis de neteja, bugaderia i transport.

Adicionalment, es podran convocar reunions extraordinàries quan les necessitats del servei, el volum d'incidències detectades o altres aspectes rellevants així ho requereixin.

De totes les reunions, tant ordinàries com extraordinàries, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar la corresponent acta, que inclogui els aspectes tractats, els acords adoptats i, si escau, les accions de seguiment definides.

## 9. RECURSOS HUMANS, TÈCNICS I MEDIS MATERIALS REQUERITS PER L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA

### 9.1.- Recursos humans.

L'equip bàsic de l'assistència tècnica i el nivell de la seva dedicació s'haurà de concretar en l'oferta del licitador. A títol indicatiu, i com a mínim es preveu la dedicació de:

- **1 Responsable d'equip / Coordinació (Titulat Superior: Ciències ambientals o similar, biologia, enginyeria tècnica, econòmiques, o altres equivalents):** especialista en reorganització i optimització de serveis de neteja d'edificis i amb una experiència mínima contrastada d'almenys 7 anys en el desenvolupament de tasques similars. Funcions: serà la persona responsable de l'execució del present contracte, de la gestió organitzativa i coordinació i reunió amb els màxims responsables del ICS, i assistirà a les reunions que es sol·licitin per part de l'ICS.  
Dedicació parcial = 10 hores/setmana.
- **3 Consultors/es de treball de camp (Ciències ambientals o similar, biologia, enginyeria tècnica, o altres equivalents):** amb una experiència mínima contrastada d'almenys 5 anys en el desenvolupament de tasques d'inspecció i control de neteja. Funcions: seran els/les encarregats/des de desenvolupar les inspeccions in situ (qualitat visual i estètica, certificacions de neteges a fons i d'especialistes, controls d'ATP), anàlisi de la informació relativa a l'obtenció dels aspectes relatius a la part de facturació variable, identificació de punts de millora, etc.  
Dedicació: tres consultors a dedicació completa = 120 hores/setmana.
- **1 Consultor/a analista de dades (enginyeria tècnica, ciències o similar, o altres equivalents):** amb una experiència mínima contrastada d'almenys 5 anys en el desenvolupament d'anàlisi de dades i estadístiques. Funcions: seran els/les encarregats/des de desenvolupar els anàlisis de dades dels diferents programaris a aportar pel seguiment del nivell de compliment dels tres serveis (neteja, bugaderia, transport)  
Dedicació: un consultor/a a dedicació mitja jornada = 20 hores/setmana.

- **1 Analista Informàtic (Informàtic):** amb una experiència mínima contrastada d'almenys 5 anys en el desenvolupament d'eines informàtiques de control i integració amb d'altres aplicacions de control de serveis. Funcions: responsable de la realització dels treballs informàtics i suport continuat per la cobertura informàtica necessària per a l'adequat desenvolupament del treball al llarg del contracte  
Dedicació parcial mínima = 20 hores/setmana.
- Suport administratiu necessari per realitzar totes les tasques complementaries.

## 9.2.- Recursos materials.

L'empresa d'assistència tècnica haurà de posar a disposició de l'equip:

- Vehicle/s per a cada consultor/a de treball de camp per a efectuar tots els controls in situ, a més a més de totes les despeses necessàries per els desplaçaments entre centres.
- Programaris pel seguiment del nivell de compliment i qualitat dels tres serveis (neteja, bugaderia i transport)
- Ordinadors portàtils i tauletes per inspeccions i processament de les dades on-line per tots els components de l'equip.
- Mitjans informàtics i ofimàtics per a la realització, processament de dades i gestió dels treballs contractats per a tots els components de l'equip: SICIN, Sistema d'Actes de Qualitat, Sistemes de control d'ATP, Sistemes de seguiment del servei de bugaderia, Sistemes de seguiment del servei de transport, etc.
- Telèfons intel·ligents i plena connectivitat (e-mail, accés a dades, etc.)
- Càmera/es digital/s pel enregistrament d'imatges (durant les inspeccions).
- Luminòmetre i Hisops (mínim 18.792 hisops anuals) específics per al control i mostres d'ATP.
- Terminal de ma / lector RFID, per comprovació puntual de la roba xipejada corresponents al servei de bugaderia.
- Termòmetre digital per la comprovació puntual de les temperatures dels vehicles, caixes o neveres corresponents al servei de transport.
- Tot el material d'oficina per a la prestació dels treballs i confecció dels informes.

## 9.3.- Requeriments tècnics.

Requisits mínims de l'empresa d'assistència tècnica:

- Haurà d'esser una empresa independent, no vinculada a cap empresa de neteja i/o bugaderia i/o transport, ni tampoc pertànyer a cap grup empresarial prestador d'aquests tres serveis. És necessària una declaració responsable degudament signada de no conflicte d'interessos.
- Haurà de disposar d'un equip humà (professionals) i tècnic (medis materials i sistemes d'informació) suficient i adequat per a dur a terme aquest treball.
- Es necessària la presentació en detall de l'equip humà i currículums amb la capacitat i experiència de l'equip.
- Tal i com es demana en l'apartat de solvència del PCAP, la empresa haurà de disposar del coneixement tècnic pel desenvolupament de controls d'execució, qualitat i assessorament de contractes de neteja similars al del present plec. Caldrà presentar relació dels principals serveis efectuats els darrers 5 anys, que siguin d'igual o similar naturalesa a la del objecte d'aquest contracte.

- Haurà de disposar dels certificats vigents i actualitzats de las normes ISO 9001, 14001 i 45001 o equivalents. Es necessari presentar els certificats vigents.
- Pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil mínima de 600.000 €.

## **10. HOMOGENEÏTZACIÓ DE CRITERIS. SEGUIMENT I SUPORT CORPORATIU.**

Els responsables que l'ICS designi, actuaran sempre com a referent dels contractes, i podran establir les prioritats, directrius, pautes i inclús la modificació dels procediments, planificacions i actuacions de la empresa consultora i d'assistència tècnica.

L'empresa d'assistència tècnica adjudicatària podrà tenir accés a les dades tècniques, programes de treball, rutes, documentació i altre informació tècnica relativa al servei de neteja, bugaderia i transport contractats per l'ICS, per tal de desenvolupar les tasques d'assistència tècnica amb major eficàcia.

## **11. CARACTERÍSTIQUES DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ.**

### **11.1- SICIN: Sistema d'Informació i Control Integral de la Neteja**

- *Prescripcions Tècniques que ha d'acomplir el SICIN.*

El sistema a implantar a tots els centres d'Atenció Primària de l'ICS i a les empreses adjudicatàries del servei de neteja, ha de d'acreditar la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres d'entrades i sortides del personal de neteja, a més a més de ser totalment transparent i de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres d'hores de forma similar i homogènia, tant als responsables d'àmbit territorial de l'ICS, com als responsables de cada centre d'Atenció Primària, com als responsables de les empreses adjudicatàries de neteja.

Els registres originals dels fitxatges de control d'entrades i sortides mitjançant trucades telefòniques (hores del personal de neteja identificades individualment), no han de poder-se modificar manualment. Per tant, la base de dades de trucades reals ha de ser invulnerable, i mensualment permetrà emetre un llistat (certificat) amb totes les trucades reals dels operadors/eres de telefonia.

Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents especificacions tècniques:

- Una base de dades resident a Internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 hores/365 dies de l'any, des de tots els centres d'Atenció Primària i les empreses adjudicatàries del servei de neteja, que permeti accedir a les dades i consultes des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via Internet – que mostri tots els registres d'entrada i sortida a temps real de cada treballador/a de neteja, i actualitzats de forma constant. Els fitxatges d'entrada i de sortida en cada centre de treball hauran de realitzar-se mitjançant trucades de telèfon, sense cap cost per a l'ICS, des dels terminals fitxes dels telèfon propis ubicats en els centres on es presti el servei. Ha de permetre establir controls sobre torns de treball planificats prèviament i de forma individual per cadascun dels treballadors/es de neteja en cada centre de treball, d'acord al seu horari previst i planificat. També ha de permetre controls sobre torns de treball no planificats de prestació del servei (tal com operaris/es itinerants, reforços puntuals,

suplències, treballs extraordinaris, etc.).

- El sistema ha de permetre generar alertes/alarmes (preavisos on-line de que una determinada planificació d'entrada i/o sortida d'un/a treballador/a de neteja en un centre concret, no s'ha complert dins d'un marge de temps prudencial a determinar per els tècnics de l'ICS (per exemple: 15 minuts), i per tant, en cas de no assistència d'un/a treballador/a en un temps mínim convenient i determinat dins la seva planificació, l'esmentada alarma permeti facilitar una immediata detecció a temps de la no assistència del treballador/a al centre dins del temps previst, i permeti al supervisor de les empreses de neteja adjudicatàries poder establir mesures correctores per a substituir el personal que no assisteix al seu lloc de treball (baixes imprevistes) en el menor temps possible, facilitant que el servei de neteja es pugui prestar d'acord amb les hores contractades i previstes.
- El sistema ha de registrar de forma fàcil possibles comentaris i explicacions ("notes") a temps real per part dels responsables de les empreses de neteja adjudicatàries sobre possibles anomalies o altres situacions que es puguin produir en els marcatges i registres de cada treballador/a en el centres de treball sobre els propis registres concrets de cada torn (permetent inclús adjuntar un document PDF amb informació addicional sobre la anomalia), així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels responsables de l'ICS.
- El sistema també ha de permetre l'exportació immediata de les dades i registres d'hores a fulls de càlcul, a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total d'hores de dedicació de neteja prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar (ja sigui per a cadascun, o per grups de centres, categories professionals, treballadors/es, dies de la setmana, mesos, horaris diürns i nocturns, laborables i festius, etc.). En definitiva, una eina de consulta que faciliti la confecció dels resums d'hores de dedicació dels serveis de neteja contractats que sol·licitin els responsables de l'ICS segons les seves necessitats (per a cadascun dels centres i operaris de forma diària, setmanal, mensual, etc.).
- El sistema també ha de permetre la possibilitat de verificar de forma fàcil la veracitat i autenticitat dels registres/marcats del/s treballadors/es.
- El sistema ha d'estar integrat amb un mòdul de control d'incidències/deficiències relatives al servei per part del personal de l'ICS en cada centre d'atenció primària, dirigides als supervisors i responsables de les empreses de neteja adjudicatàries, que faciliti un adequat seguiment del procés i estat en que es troba la resolució de la incidència comunicada, així com del temps transcorregut per a la seva efectiva resolució.
- El sistema també ha d'estar integrat amb un mòdul de control del nivell de satisfacció dels usuaris dels centres, mitjançant enquestes sobre el nivell de qualitat percebut pel personal de l'ICS en cada centre, que faciliti indicadors de satisfacció del servei (avaluacions sobre el nivell de satisfacció en base a les respostes expressades per part del personal de l'ICS en els centres recollides en enquestes sintètiques i ben estructurades que seran acordades amb els responsables de l'ICS).
- El sistema ha de disposar d'un quadre de comandaments que indiqui de forma resumida, gràfica i efectiva una bateria d'indicadors que es consideri rellevant per part dels responsables de l'ICS per a diversos períodes de temps a seleccionar i escollir, a

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

- Es valorarà que el sistema estigui integrat en una única aplicació informàtica adequada i eficient per a totes les consultes de seguiment del servei de neteja per part dels responsables de l'ICS (segons el seu perfil d'accés i consulta personalitzat), amb totes les dades de detall de possibles consultes a temps real.
- El software proposat, haurà de posar a disposició de l'ICS tota la informació de seguiment del servei de neteja que se li requereixi i garantir la integració de la informació amb la base de dades de centres de que disposa l'ICS.

Aquest sistema de control (SICIN) s'aplicarà a tots els centres i lots de neteja dels centres d'atenció primària i consultoris establerts en el plec de contractació de serveis de neteja (425 centres), i està previst que registri i controli un volum anual aproximat de 1,6 milions d'hores de neteja. Qualsevol altra dada del servei de neteja dels centres, es pot consultar en els expedients de neteja adjudicats i actualment vigents indicats a l'apartat .

El cost del sistema d'informació i control integral de la neteja (SICIN) sota la modalitat de "Software as a Service" està inclòs dins del pressupost de licitació d'aquest plec d'assistència tècnica i de la proposició econòmica que puguin presentar les empreses consultores licitadores, i aquest cost haurà de ser assumit directament i de forma íntegra per part de l'empresa d'assistència tècnica que resulti adjudicatària. Els imports corresponents a aquesta utilització i explotació del SICIN esmentat, conformarà una part de les despeses de la empresa consultora adjudicatària, i per tant, haurà de ser inclosa en els seus propis escandalls i desglossament de partides de costos d'assistència tècnica, formant part de l'import total de la seva proposició econòmica.

### **11.2.- Sistema d'informació d'enregistrament d'actes de inspecció in-situ de la qualitat del servei de neteja en els centres)**

Les inspeccions es realitzaran per part de personal qualificat (d'acord amb la titulació i experiència requerida) i dedicaran el temps necessari en cada centre per a desenvolupar una avaluació objectiva i precisa de tots el paràmetres i elements a avaluar.

Aquest sistema d'informació a implantar ha de permetre enregistrar l'avaluació dels elements i superfícies dels centres objecte de neteja, i de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres de forma similar i homogènia, tant als responsables de l'àmbit territorial del ICS, com als responsables de les empreses adjudicatàries de neteja. Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents especificacions tècniques:

- Una Base de Dades resident a Internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 Hores/365 dies de l'any, que permeti accedir a les dades i consultes des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via Internet – que mostri tots els registres de qualitat, actualitzats de forma constant.
- El sistema ha de registrar de forma fàcil possibles comentaris i explicacions ("observacions") a temps real i on-line per part dels consultors/inspectors de qualitat sobre els elements i superfícies inspeccionats, així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels responsables de l'ICS i empreses adjudicatàries de neteja.

- El sistema també ha de permetre l'exportació immediata de les dades i registres de qualitat a fulls de càlcul, a més de facilitar la confecció de les actes en format PDF amb tota la informació de les actes d'inspecció. En definitiva, una interface de consulta que faciliti la confecció dels informes resum de les actes de qualitat que sol·licitin els responsables de l'ICS segons les seves necessitats (per a cadascun dels centres segons períodes, grups de centres, etc.).

Aquest sistema d'informació d'inspeccions de qualitat s'aplicarà a tots els centres i lots de neteja d'atenció primària i consultoris establerts en el plec de contractació de serveis de neteja, i està previst que registri i controli un volum de més de 1.056 inspeccions anuals.

El cost d'aquest sistema d'informació d'inspeccions de qualitat està inclòs dins del pressupost de licitació d'aquest plec d'assistència tècnica i de la proposició econòmica que puguin presentar les empreses consultores licitadores, i aquest cost haurà de ser assumit directament i de forma íntegra per part de l'empresa que resulti adjudicatària. Els imports corresponents a aquesta utilització i explotació del sistema d'informació d'inspeccions de qualitat esmentat, conformarà una part de les despeses de la empresa consultora adjudicatària, i per tant, haurà de ser inclosa en els seus propis escandalls i desglossament de partides de costos d'assistència tècnica, formant part de l'import total de la seva proposició econòmica.

### **11.3.- Sistema per la mesura d'ATP**

Sistema de monitorització d'higiene de superfícies que es basa en la mesura d'ATP (Adenosin TriPhosphate), molècula energètica present en tots els organismes vius i l'aplicació de hisops específics en les inspeccions in situ i a l'atzar d'algunes superfícies més sensibles en algunes zones de risc dels centres.

Luminòmetre i Hisops específics per al control d'ATP amb les següents característiques :

- ✓ Capaç de realitzar un autocalibratge freqüent
- ✓ L'emissor de llum del luminòmetre no ha de constar d'un detector de fotodíode. Es requereix que l'emissor sigui un Tub Fotomultiplicador o PMT(=dispositiu d'alta potència i alta sensibilitat que emet un poderós feix de llum permanent d'aquesta manera generar bioluminescència malgrat en situacions de baixa concentració d'ATP).
- ✓ D'elevada sensibilitat (1 Femtomol d'ATP)
- ✓ D'elevada repetibilitat (percentatge de variabilitat baix dels resultats amb la mateixa mostra)
- ✓ Amb ínfima interferència
- ✓ Ha de facilitar els resultats en URL, i en un temps no superior a 12 segons.
- ✓ De fàcil portabilitat i ús.
- ✓ Disposar d'un software eficient
- ✓ Amb bateria interna capaç d'emmagatzemar informació

## **12. SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL**

En compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95, Llei 54/2003 i RD 171/2004, l'adjudicatari abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa, d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i RD 604/2006 ( Servei de Prevenció propi,

Servei de Prevenció aliè, treballador designat), així com la implantació del pla de prevenció de riscos laborals o sistema de gestió de la prevenció a les empreses.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna de l'ICS per a empreses contractades, les instruccions, mesures específiques, protocols o procediments vigents al centre de treball.

Per tal de garantir el deure d'informació entre empreses concurrents a un centre de treball que disposa el Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, l'empresa adjudicatària es donarà d'alta a la plataforma de gestió documental de coordinació d'activitats empresarials de l'ICS, mitjançant la qual es farà l'intercanvi documental entre l'ICS i l'empresa.

L'empresa adjudicatària, abans de l'inici de l'execució del contracte, haurà de presentar, a requeriment de la Unitat de Contractacions, tota la documentació requerida a la plataforma de gestió documental segons el procediment de l'ICS referent a la coordinació d'activitats empresarials.

1. Certificat de l'autoritat laboral que acrediti que l'empresa no ha estat sancionada per infracció greu en matèria social i/o de seguretat i salut en el treball, entre d'altres.
2. Declaració responsable sobre el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.
3. Document d'Informació de la Empresa Contactada degudament complimentat amb la següent informació (es facilitarà el model a l'empresa adjudicatària):
  - Identificació de perills o avaluació dels riscos específics per a treballadors, personal sensible i pacients dels Centres que es derivin de l'activitat contractada.
  - Que es puguin agreujar o modificar per la concurrència d'activitats.
  - Relació de les mesures preventives i de protecció que es recomanen adoptar els Àmbit Territorials per tal d'eliminar o minimitzar els riscos.
  - Relació de les mesures preventives i de protecció que ha d'adoptar l'empresa contractada.
  - Nom, càrrec i qualificació de la persona responsable dels treballs.

L'adjudicatari informará als seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció a adoptar a les instal·lacions de l'ICS, i s'assegurarà que disposen dels equips de protecció individual i dels mitjans adients per desenvolupar les tasques contractades. Les empreses contractades hauran d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigents.

Barcelona,

Francisco García-Moreno Charlez  
Responsable de l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni

## **ANNEX 1.A: Especificacions de la facturació fixa i variable**

En els expedients indicats es defineixen, dins del seu plec de prescripcions tècniques (PPT), els mecanismes de control i seguiment del servei, directament vinculats a la facturació fixa i variable.

L'empresa adjudicatària d'aquesta licitació haurà de garantir el seguiment documental del compliment dels corresponents Acords de Nivell de Servei (ANS).

Tanmateix, s'haurà d'incloure una planificació de com es desenvoluparan les visites periòdiques als centres, l'elaboració d'un informe mensual i el seguiment continuat del servei amb l'objectiu d'assegurar la qualitat i el nivell de servei establerts en el marc d'aquest contracte.

### **Neteja:**

Expedient CSE/CC00/1101379920/24/PO. Servei de neteja dels centres d'Atenció Primària i Centre Corporatiu de l'Institut Català de la Salut (ICS) i centres d'Atenció Primària de Gestió de Serveis Sanitaris (GSS).

### **Bugaderia:**

L'Institut Català de la Salut disposa d'una contractació per al servei de bugaderia dels Centres d'Atenció Primària, CUAP i Centres Penitenciaris (núm. d'Expedient: CSE/CC00/111316498/23/PO). Durant l'any 2026 és licitarà una nova contractació de bugaderia.

### **Transport:**

L'Institut Català de la Salut disposa d'una contractació per al servei de recollida, transport i lliurament de mostres biològiques, farmàcia, documentació i valisa per varis àmbits territorials de l'institut català de la salut (ICS) i centres adherits (núm. d'Expedient: CSE/CCOO/1101450516/26/PO).

**ANNEX 1.B: Dades dels centres del Lot 6.2. MATARÓ/MARESME:**

Expedient CSE/CC00/1101379920/24/PO. Servei de neteja dels centres d'Atenció Primària i Centre Corporatiu de l'Institut Català de la Salut (ICS) i centres d'Atenció Primària de Gestió de Serveis Sanitaris (GSS).

CENTRE	m2 útils	Vial	Adreça	Codi postal	Municipi
CAP ARENYS DE MAR	810,00	Carrer	Auterrive, s/n	08350	Arenys de Mar
CAP MASRIERA I GUARDIOLA	1.046,00	Carrer	Sta.Maria, 59	08340	Vilassar de Mar
CAP PREMIÀ DE MAR	1.751,00	Carrer	De la Plaça, 93	08330	Premià de Mar
CAP ROCAFONDA-EL PALAU	851,00	Ronda	Pintor Rafael Estrany, 24	08304	Mataró
CAP RONDA CERDANYA	1.405,00	Carrer	Vallès, 37	08303	Mataró
CAP RONDA PRIM	3.400,00	Ronda	Prim, 35	08302	Mataró
CAP SANT ANDREU DE LLAVANERES	546,00	Passeig	Jaume Brutau, 2	08392	Sant Andreu de Llavanes
CAP VÍCTOR CATALÀ	1.049,00	Carrer	Amèlia, 1	08338	Premià de Dalt
CAP VILASSAR DE DALT	651,00	Plaça	Vila, 8	08214	Vilassar de Dalt
CL LA LLÀNTIA	940,00	Carrer	Verge de Guadalupe, S/n	08303	Mataró
EDIFICI EL MARESME	5.103,00	Camí	del Mig,36	08303	Mataró

**Persona de contacte visites obligatòries centres Lot 6.2:**

Alexandra Martinez Nejjem  
[amartinezne.ics@gencat.cat](mailto:amartinezne.ics@gencat.cat)  
 Telèfon: 931 136 849

**ANNEX 2 i 3: Annexos a omplir per a l'oferta Tècnica :**

Annex 2. Fitxes centres per complimentar Lot 6.2

Annex 3. Resum hores lot per complimentar Lot 6.2

**ANNEX 2: DETALL NETEJADOR/A DE CADA CENTRE**

<b>LOT :</b>	<b>6.2</b>
<b>CODI :</b>	<b>EDI0003213</b>
<b>NOM CENTRE :</b>	<b>CAP ARENYS DE MAR</b>

		CATEGORIA PROFESSIONAL: ASSIMILABLE A NETEJADOR/A															
LLOC DE TREBALL	HORARIS	Hores Dia (Dilluns)		Hores Dia (Dimarts)		Hores Dia (Dimecres)		Hores Dia (Dijous)		Hores Dia (Divendres)		Hores Dia (Dissabte)		Hores Dia (Diumenge)		Hores Dia (Festiu)	
		diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes
<b>Subtotal Hores / Dia</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Altres consideracions relatives a la proposta d'organització del servei de NETEJADOR/A

Pla de Implantació: Proposta d'adequació de l'organització de personal de neteja

\*Podeu inserir les línies que vulgueu i revisar els totals

LOT :	6.2
CODI :	EDI0003441
NOM CENTRE :	EDIFICI EL MARESME

		CATEGORIA PROFESSIONAL: ASSIMILABLE A NETEJADOR/A															
		Hores Dia (Dilluns)		Hores Dia (Dimarts)		Hores Dia (Dimecres)		Hores Dia (Dijous)		Hores Dia (Divendres)		Hores Dia (Dissabte)		Hores Dia (Diumenge)		Hores Dia (Festiu)	
LLOC DE TREBALL	HORARIS	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes
	<b>Subtotal Hores / Dia</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Altres consideracions relatives a la proposta d'organització del servei de NETEJADOR/A

Pla de Implantació: Proposta d'adequació de l'organització de personal de neteja

\*Podeu inserir les línies que vulgueu i revisar els totals



LOT :	6.2
CODI :	EDI0003225
NOM CENTRE :	CAP PREMIÀ DE MAR

		CATEGORIA PROFESSIONAL: ASSIMILABLE A NETEJADOR/A															
		Hores Dia (Dilluns)		Hores Dia (Dimarts)		Hores Dia (Dimecres)		Hores Dia (Dijous)		Hores Dia (Divendres)		Hores Dia (Dissabte)		Hores Dia (Diumenge)		Hores Dia (Festiu)	
LLOC DE TREBALL	HORARIS	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes
<b>Subtotal Hores / Dia</b>		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Altres consideracions relatives a la proposta d'organització del servei de NETEJADOR/A

Pla de Implantació: Proposta d'adequació de l'organització de personal de neteja

\*Podeu insertar les línies que vulgueu i revisar els totals











LOT :	6.2
CODI :	EDIN000088
NOM CENTRE :	CAP RONDA PRIM

		CATEGORIA PROFESSIONAL: ASSIMILABLE A NETEJADOR/A															
LLOC DE TREBALL	HORARIS	Hores Dia (Dilluns)		Hores Dia (Dimarts)		Hores Dia (Dimecres)		Hores Dia (Dijous)		Hores Dia (Divendres)		Hores Dia (Dissabte)		Hores Dia (Diumenge)		Hores Dia (Festiu)	
		diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes	diurnes	nocturnes
<b>Subtotal Hores / Dia</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Altres consideracions relatives a la proposta d'organització del servei de NETEJADOR/A

Pla de Implantació: Proposta d'adequació de l'organització de personal de neteja

\*Podeu inserir les línies que vulgueu i revisar els totals



LOT: 6.2. MATARÓ/MARESME

ANNEX 3: RESUM HORES LOT

		CATEGORIA PROFESSIONAL: ASSIMILABLE A NETEJADOR/A															
CODI	NOM CENTRE	Hores Dia (Dilluns)		Hores Dia (Dimarts)		Hores Dia (Dimecres)		Hores Dia (Dijous)		Hores Dia (Divendres)		Hores Dia (Dissable)		Hores Dia (Diumenge)		Hores Dia (Festiu)	
		diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes
EDI0003213	CAP ARENYS DE MAR																
EDI0003441	EDIFICI EL MARESME																
EDI00S1989	CL LA LLANTIA																
EDI0003225	CAP PREMIÀ DE MAR																
EDI0006362	CAP ROCAFONDA-EL PALAU																
EDI0003426	CAP RONDA Cerdanya																
EDI0003226	CAP SANT ANDREU DE LLAVANERES																
EDI0003228	CAP VILASSAR DE DALT																
EDI0003658	CAP MASRIERA I GUARDIOLA																
EDIN000088	CAP RONDA PRIM																
	CAP VÍCTOR CATALÀ																
<b>Subtotal Hores / Dia</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	Dies ANY	TOTAL
Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabtes	Diumenges	Festius		
50	50	50	50	49	50	52	14		365

		CATEGORIA PROFESSIONAL: ASSIMILABLE A NETEJADOR/A															
CODI	NOM CENTRE	Hores Dia (Dilluns)		Hores Dia (Dimarts)		Hores Dia (Dimecres)		Hores Dia (Dijous)		Hores Dia (Divendres)		Hores Dia (Dissable)		Hores Dia (Diumenge)		Hores Dia (Festiu)	
		diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes	diürnes	nocturnes
EDI0003213	CAP ARENYS DE MAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0003441	EDIFICI EL MARESME	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI00S1989	CL LA LLANTIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0003225	CAP PREMIÀ DE MAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0006362	CAP ROCAFONDA-EL PALAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0003426	CAP RONDA Cerdanya	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0003226	CAP SANT ANDREU DE LLAVANERES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0003228	CAP VILASSAR DE DALT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDI0003658	CAP MASRIERA I GUARDIOLA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDIN000088	CAP RONDA PRIM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	CAP VÍCTOR CATALÀ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Subtotal Hores / ANY</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

		CAT. NETEJADOR/A		TOTAL HORES ANY NETEJADOR/A	TOTAL HORES ANY ESPECIALISTA
		HORES ANY LABORABLES			
		diürnes	nocturnes	diürnes+noct	diur+noct+fest
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Subtotal Hores / ANY</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Pot acompanyar un informe de text ( de 2 pàgines com a màxim) amb el resum de la proposta d'organització del servei de netejadora del lot i la implantació de la nova proposta organitzativa

## **ANNEX 4: Model Certificat de visita**

### **Certificat de visita**

Servei d'assistència tècnica per l'assessorament i seguiment de la prestació i control de la qualitat del servei de neteja, als Centres d'Atenció Primària, CUAP, ACUT, laboratoris i altres edificis de l'Institut Català de la Salut

Que l'empresa \_\_\_\_\_, ha realitzat les visites preceptives al Centre d'Atenció Primària \_\_\_\_\_

(Nom, signatura i segell)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026