infraestructures.cat

INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, SAU

Plec de prescripcions tècniques particulars

CONTRACTE DE SERVEIS DE NETEJA AL PALAU ROBERT I EDIFICI COTXERES DEL DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA, BASAT EN L´ACORD MARC DELS SERVEIS DE NETEJA
CLAU: NEB-26L05

**[CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC DEL SERVEIS DE NETEJA DE LA COMISSIÓ CENTRAL DE SUBMINISTRAMENTS
(CCS-2026-2)]**

infraestructures.cat

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE 4

2. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ I HORES DE SERVEI 4

3. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI 6

4. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR 7

4.1. Normes generals 7

4.2. Tasques a realitzar 7

4.3. Indicacions relatives a les actuacions de neteja 13

5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES 14

6. PERSONAL DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I HORARIS 16

6.1. Personal 16

6.2. Horaris 16

7. CRITERIS AMBIENTALS 17

7.1. Productes químics de neteja 17

7.2. Sabó de mans 17

7.3. Rentavaixelles a mà 18

7.4. Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa 18

7.5. Bosses d'escombraries 18

8. INFORME I CONTROL DEL SERVEI 20

8.1 Nivells de servei 21

8.2 Disponibilitat 21

8.2.1 Criticitat de zones 21

8.2.2 Temps de resposta i de resolució 22

8.3 Qualitat 23

Q1) Revisió de l'estat dels espais 23

Q2) Revisió documental del servei de neteja 23

Q3) Revisió d'ordres de treball executades 24

8.4 Temps de presència 24

8.5 Sol·licituds de correctiu 24

8.6 Qualitat Global 24

8.7 Càlcul dels indicadors 24

8.8 Compliment del nivell de servei de disponibilitat 25

A) Sense factor multiplicador (NS1 amb K=1) 26

B) Greu indisponiblitat (NS1 amb K=1,43) 26

8.9 Compliment del nivell de servei de qualitat....26
8.10 Compliment del nivell de servei de temps de presència....27
8.11 Compliment del nivell de servei de sol·licituds de correctiu....28
8.12 Compliment del nivell de servei de qualitat global....28
8.12.1. Qualitat del servei de neteja....29
9. RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL....29
10. ACCIONS A REALITZAR PER INFRAESTRUCTURES.CAT....29
11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS....30
ANNEX 1: MODEL DE FITXA D'EDIFICI / LOCAL / DEPENDÈNCIA....31
ANNEX 2: RESUM DE DOCUMENTACIÓ....31
ANNEX 3: TAULA DE FALLADES DE QUALITAT....33
ANNEX 4: TAULA DE PUNTS DE CONTROL DE QUALITAT....34
ANNEX 5: CRITICITAT DE LES ZONES....35

infraestructures.cat

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de neteja respectuosos amb el medi ambient, mitjançant un procediment basat en l'Acord marc de serveis de neteja (CCS-2026-2), al Palau Robert i edifici cotxeres del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya:

2. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ I HORES DE SERVEI

L'import màxim previst en aquesta licitació és el que es detalla a continuació:

Edifici	**Import (IVA exclòs)**
PRE-26314 – Palau Robert i edifici cotxeres – Passeig de Gràcia 107, Barcelona	254.462,46 euros
IMPORT TOTAL DE LA LICITACIÓ	254.462,46 euros

A continuació s'indica, per a cada edifici, el nombre d'hores de **servei de neteja periòdica** exigides per categoria (neteja general o neteja d'especialistes), amb la indicació de la freqüència (diària, setmanal o mensual), l'horari de prestació del servei i el total d'hores de servei de neteja periòdica.

<table>
<tr><th colspan="8">SERVEI DE NETEJA PERIÒDICA</th></tr>
<tr><td colspan="8">Serveis de neteja a la província de Barcelona
Hores de servei de neteja periòdica exigides</td></tr>
<tr><th colspan="2">Edifici</th><th colspan="2">Neteja general</th><th colspan="2">Neteja d’especialistes</th><th rowspan="2">TOTAL NETEJA GENERAL</th><th rowspan="2">TOTAL NETEJA ESPECIALISTES</th></tr>
<tr><th>Localitat</th><th>Adreça</th><th>Hores</th><th>Freqüència</th><th>Hores</th><th>Freqüència</th></tr>
<tr><td>Barcelona</td><td>Palau Robert i edifici cotxeres – Passeig de Gràcia 107</td><td>5.781</td><td>anual</td><td>1.121</td><td>anual</td><td>5.781</td><td>1.121</td></tr>
<tr><td colspan="8">L’horari de prestació del servei en dies laborables i dissabtes és: de 6:30 i les 21:00 hores. Els diumenges i els dies festius l’horari .es 9.00 a 14.00h

• Netejador/a: Dilluns, dimecres, dijous i divendres: 14:00h a 20:00h i dimarts: 13:00h a 21:00h
• Netejador/a: Dilluns, dimecres, dijous i divendres: 19:00h a 21:00h
Dissabtes: 8:00h a 14:00h i de 17:00h a 20:30h.
Diumenges i festius de 9:00h a 14:00h.
• Netejador/a: De dilluns a divendres: 7:00h a 11:00h.
• Enc. Edifici: De dilluns a divendres: 7:00h a 15:00h.
• Especialista: De dilluns a divendres: 7:00h a 11:30h.</td></tr>
<tr><td colspan="6">TOTAL HORES EDIFICI NETEJA PERIÒDICA</td><td colspan="2">6.902 hores</td></tr>
</table>

S’afegeix una previsió d’hores de **neteja esporàdica** per cobrir necessitats extraordinàries i imprevistes, si es produeixen. El nombre d’hores previstes de servei de neteja esporàdica per edifici s’indica en el model d’oferta econòmica, inclòs al Plec de clàusules administratives particulars. Aquest servei només es facturarà en cas que s’executi.

El **total d'hores del servei de neteja** és el resultat de sumar les hores del servei de neteja periòdica i les hores del servei de neteja esporàdica.

3. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Les actuacions objecte de la prestació d'aquest servei s'han de dur a terme d'acord amb criteris de respecte ambiental i amb la implantació d'un sistema de neteja de qualitat, conforme al que estableix el Plec de prescripcions tècniques de l'Acord marc de referència i les ofertes de les empreses adjudicatàries de l'Acord marc.

La neteja s'ha de realitzar de manera que no interfereixi en el desenvolupament normal de les activitats que es duguin a terme a les dependències i instal·lacions incloses en aquest contracte.

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

A continuació les tasques d'especialista:

- Vidres, marcs i rails de fàcil i difícil accés
- Vidres, marcs i rails de fàcil i difícil accés exteriors
- Alts (sostres, cornises, conduccions, perfils i similars
- Neteja terrats, embornals i arquetes
- Persianes de planta d'entrada (interior i exterior)
- Neteja de lluminàries, sortides d'aire, conduccions, canals perfils i tendals
- Neteja a fons de pati, passadissos exteriors i vidres
- Neteja a fons de terrassa, claraboia i vidres

L'empresa ha de disposar dels estris, eines i maquinària necessària per poder realitzar correctament els treballs anteriors.

Les tasques a realitzar pel personal especialista estan incloses en el plec de prescripcions tècniques, i s'han de realitzar unes o altres en funció de la tipologia de cadascun dels edificis i/o locals.

El personal especialista pot ser personal propi, subrogable o no, segons el cas, o personal subcontractat. Aquests treballs, segons el conveni dels sector, no poden ser realitzats per netejadors/es.

Els licitadors tindran en compte que Infraestructures.cat rep les incidències relacionades amb la neteja de l'equipament detectades pels usuaris. Aquestes i incidències seran transmeses a l'Adjudicatari

A continuació s'indiquen els treballs o programes de neteja que s'han de dur a terme, amb la finalitat de concretar les freqüències mínimes i les necessitats bàsiques dels tractaments a realitzar. No obstant això, l'ús intensiu de determinats espais pot fer necessària una freqüència superior.

4. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

4.1. Normes generals

A banda de les especificacions que s'estableixen en els apartats següents, es determinen les normes de caràcter general següents:

a) Tornar a netejar sempre que es detecti brutícia, a petició dels interlocutors designats per Infraestructures.cat.
b) Recollida de residus. Transport diari de qualsevol tipus de residu des del punt de generació fins al magatzem final, en el seu cas, i fins als contenidors municipals o punts d'abocament (en el cas de recollida neumàtica), en els horaris marcats per les ordenances municipals, separant el material de recuperació. S'inclou en el contracte el subministrament de bosses d'escombraries de plàstic/compostables homologades.
c) Es duran a terme neteges a fons en les circumstàncies següents:
    - Zones afectades per treballs de pintura, obres o tasques de manteniment general, incloent-hi actuacions sobre el paviment.
      Espais afectats per avaries, fuites d'aigua, emergències o altres incidències similars.
      Neteja d'espais afectats per manifestacions, actes vandàlics o similars, considerant aquest tipus d'actuacions d'urgència i resolució amb un màxim de 24h.

d) Neteja de neveres setmanalment.

Les tasques indicades al punt c) tenen la consideració d'intervencions extraordinàries i es facturaran amb càrrec a les hores de neteja esporàdica previstes en el plec de clàusules administratives particulars del contracte basat.

4.2. Tasques a realitzar

La prestació del servei de neteja del local o de les dependències de l'edifici inclourà les operacions següents en els espais que s'indiquen, sens perjudici de la concreció o especificació de les prestacions recollides en el plec de prescripcions tècniques de l'Acord marc:

Palau Robert i Cotxeres - C. Passeig de Gràcia, 107 - 08008 - Barcelona

Descripció elements	Descripció tasques	Freqüència
Terres		
Terratzo i marbre	Es passarà la mopa i es fregaran amb una capa antipols i emulsions per a l'eliminació de taques.	Diàri
	Periòdicament, s'utilitzarà la màquina polidora per garantir la brillantor i conservació.	Mensual
	Es fregaran amb detergent neutre mitjançant màquina rotativa (marbre), especialment als accessos de planta baixa i soterranis.	Setmanal
	Es duran a terme treballs de decapat i abrillantat segons les necessitats de manteniment.	Semestral

Terra de superfície elàstica / PVC	Les superfícies elàstiques o de PVC es netejaran d'acord amb la norma DIN 18032, mitjançant una escombrada humida amb mopa per eliminar la pols i la brutícia macroscòpica. Posteriorment, es realitzarà el fregat amb productes específics que evitin ratlles, petjades o marques de rodes, com ara anilina. La neteja es durà a terme amb cera autoabrillantadora, capa antipols i emulsions per a taques, utilitzant productes de neteja adients que preservin l'elasticitat del paviment, evitin la formació de bombolles i la pèrdua de color, tot mantenint les seves propietats originals. Per garantir una òptima conservació, es realitzarà periòdicament un tractament de manteniment amb el mètode esprai, que consisteix en l'aplicació d'emulsions acríliques autoabrillantadores i antilliscants mitjançant una màquina d'alta velocitat, proporcionant així una protecció addicional, neteja profunda i brillantor al paviment.	Diari
	Es fregaran amb detergent neutre i productes de neteja adients que preservin l'elasticitat, evitant bombolles i pèrdues de color.	Setmanal
	Es duran a terme treballs de decapat i abrillantat segons les necessitats de manteniment.	Setmanal

Ceràmica (gres)	Es fregaran a fons amb detergent neutre, sense àcids, per eliminar taques i brutícia adherida.	Diari

Terra de granit polit	Es realitzarà una escombrada humida per retirar la pols i es fregaran a fons amb detergent neutre, sense àcids. Aquests terres no admeten tractaments amb emulsions de polímers.	Diari

Terra de ciment o ciment pintat amb epoxi	S'escombraran per retirar la pols i es fregaran amb detergent neutre, sense àcids.	Diari

Parquet	Es netejarà amb mopa impregnada amb productes fixadors de pols i antilliscants. En cas de taques adherides, es farà servir una mopa lleugerament humida amb detergent neutre.	Diari

Tractament de moquetes i catifes	Aspirat regular. Neteja periòdica amb màquina rotativa i disc de pèl suau. Està localitzat a la porta giratòria de l'accés principal, de la porta d'accés del CAC i de l'accés a la sala d'actes (soterrani -1).	Setmanal
	Col·locar en dies de pluja o neu, les catifes. I retirar-les quan ja no hi hagis dies de pluja o neu	Quan s'escaigui

Terres tècnics	Evitar filtracions d'aigua.	Diari
	Neteja amb motxo, baieta o mopa de microfibra lleugerament humida amb detergent neutre.	Diari

Accés exterior	Eliminació de sòlids i escombrada de les zones entre edificis.	Diari
Escales i circulacions	Escombrar i eliminar taques	Diari
	Fregar amb detergent neutre	Setmanal
	- marbre (a màquina)	Mensual
	- accessos	Diari
	Decapar i abrillantar amb baranes incloses	Semestral

Zones higièniques	Buidatge i neteja de papereres.	Diari
	Fregat de terres.	Diari
	Neteja i, quan escaigui, desinfecció dels elements sanitaris.	Diari
	Desincrustat de sanitaris amb tractament contra la calç.	Setmanal
	Rentat i eixugat d'aixetes i miralls.	Diari
	Eliminació de taques de les portes.	Diari
	Neteja de l'enrajolat.	Bimensual
	Neteja de punts de llum.	Mensual
	Buidatge de contenidors higiènics: 13	Quinzenal
	Subministrament i reposició de consumibles higiènics: paper higiènic, paper eixugamans, sabó de mans i bosses de plàstic per a papereres.	Diari

Cuines i offices	Fregat de terres.	Diari
	Eliminació de taques de les portes.	Diari
	Buidatge i neteja de papereres.	Diari
	Neteja i descongelació de neveres.	Setmanal
	Neteja de mobiliari i equipament (electrodomèstics inclosos).	Diari
	Rentat de la vaixella i coberteria utilitzada en reunions i sessions de treball organitzades per Infraestructures.cat o entitat dins les seves dependències.	Quan s'escaigui

Mobles	Neteja de taules i taulells.	Diari
	Eliminació de pols en aparells de sobretaula (ordinadors, teclats, etc.).	Diari
	Neteja de prestatgeries (plenes).	Setmanal

	Neteja de prestatgeries (buides).	Setmanal
	Aspirat o eliminació de pols en cadires.	Setmanal
	Neteja d'altre mobiliari i/ o elements.	Quan s'escaigui
Papereres i cendrers exterior	Buidatge de papereres i cendrers.	Diari
	Neteja de papereres.	Diari
	Neteja de cendrers.	Diari
	Reposició de bosses de plàstic a les papereres.	Diari
	Trasllat de residus fora de l'edifici.	Diari
Biblioteca	Neteja amb aspirador adaptat per a llibres.	NA
Magatzem	Neteja amb aspirador adaptat per a lleixes.	Setmanal
	Netejar taules i taulells	Setmanal
	Escombrar i fregar paviments	Setmanal
Arxius	Netejar amb aspirador adaptat a lleixes	Setmanal
	Netejar taules i taulells	Setmanal
	Netejar prestatgeries lliures i ocupades	Setmanal
	Escombrar i fregar paviments	Setmanal
	Netejar els prestatges i tot el contingut (caixes, projectes,....) amb aspirador adaptat a lleixes	Semestral
Finestres i portes	Eliminació d'empremtes a les portes d'accés i entrades de despatxos.	Diari
	Neteja de bastiments de finestres.	Mensual
	Neteja de vidres de finestres, despatxos, sales i portes (cara interna).	Mensual
	Neteja de vidres de finestres, despatxos, sales i portes (cara externa).	Mensual
	Neteja de vidres i bastiments de l'entrada principal i posterior (cara interna i externa)	Mensual
	Neteja de vidres i bastiments de la façana principal (cara interna i externa)	Semestral
Claraboies	Rentat i eixugat (cara interna).	Semestral
	Rentat i eixugat (cara externa).	Semestral
Marquesines	Rentat i eixugat.	N/A

Diversos

Punts de llum	Neteja rotativa.	Mensual
Punts sortida sostre	Neteja i aspiració rotativa.	Mensual
Metalls	Eliminació d'empremtes amb drap adequat.	Mensual
Rètols	Desempolsat i neteja.	Setmanal
Persianes de làmines	Neteja amb sabó per ambdues cares.	Mensual
Terrasses	Desobstrucció de desguassos.	Mensual
	Escombrada.	Setmanal
	Recollida de sòlids i fulles.	Setmanal
Mampares	Eliminació d'empremtes de contacte.	Diari
	Rentat i eixugat per ambdues cares.	Mensual
Ascensors	Neteja de terres, miralls, parets i botoneres.	Diari
	Eliminació d'empremtes.	Diari
Banderes	Neteja en sec.	Semestral
Cortines	Neteja en sec.	Semestral
Zones d'aparcament	Neteja a fons de les zones d'aparcament, amb especial atenció a les taques d'oli.	N/A
Murs, vidres, sostres o conductes situats a gran alçària	Eliminació de pols i neteja amb estris i aparells específics (grues, elevadors, etc.).	Semestral
Monòlits exteriors	Treure la pols i netejar amb estris o aparells específics (grues, elevadors i altres similars)	Anual
	Netejar de vidres (cara interna)	Mensual

Reforç de dia

	Una persona assignada al torn de matí realitzarà les tasques següents:	Diari

	- Netejar la cuina i rentar la vaixella de les reunions de la Direcció. - Netejar els vestuaris del personal. - Netejar les aules, la biblioteca, el magatzem i la sala d'actes. - Repassar paper i sabó a totes les plantes. - Netejar les rajoles i repassar els lavabos de cada planta. - Repassar l'ascensor i les portes d'accés. - Repassar les zones comunes. - Repassar la recepció, la centraleta, el registre i les saletes. - Atendre les incidències i trucades d'emergència.	

Subministrament i informació

Subministraments	Tots els productes de neteja, accessoris de neteja tèxtils, sabó de mans, rentavaixelles a mà, paper higiènic i altres productes de cel·lulosa i bosses d'escombraries van a càrrec de l'adjudicatari.	Quan calgui
Informar a l'RC	Desperfectes i avaries: llums, aigua, vidres, etc.	Quan s'escaigui

Caldrà prestar una atenció especial a la neteja intensiva de les següents zones i punts de contacte freqüent:

- Interruptors i timbres (dispositius electrònics).
- Manetes i poms de portes, finestres, armaris i arxivadors.
- Botoneres dels ascensors (dispositius electrònics).
- Baranes i passamans d'escales i ascensors.
- Taulers i taulells, incloent-hi les mampares de protecció.
- Taules i superfícies de treball.
- Cadires, especialment en les zones d'espera.
- Ordinadors, amb especial atenció als teclats i ratolins.
- Telèfons.
- Grapadores i altres utensilis d'oficina.
- Comandaments a distància.
- Aixetes.
- Lavabos.
- Màquines expenedores.
- Fotocopiadores.
- Altres superfícies o punts de contacte freqüent.

4.2.2 Contenidors higiènics femenins

Quinzenalment, les empreses contractistes s'hauran de fer càrrec del servei de reposició i subministrament dels contenidors higiènics femenins de l'edifici, sense que en cap cas puguin facturar per aquest servei. Actualment hi ha 13 contenidors a l'edifici, sense que un augment d'aquests signifiqui cap modificació contractual i es consideren assumits dins del servei.

4.3. Indicacions relatives a les actuacions de neteja

1. Les freqüències indicades tenen el caràcter de mínimes i són susceptibles de modificació si les circumstàncies puntuals o els canvis d'organització així ho aconsellen. Aquestes modificacions s'aplicaran sens perjudici de les obligacions establertes en el Plec de prescripcions tècniques de l'Acord marc de referència.

2. Per millorar l'eficiència energètica, el treball diari s'ha d'executar seguint el procediment de completar plantes consecutivament, per concentració de l'equip de personal de neteja.

3. La comunicació amb l'encarregat/da i amb el/la netejador/a que cobreix el reforç de dia s'ha de fer mitjançant un sistema de localització per telèfon mòbil, que serà facilitat i anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

4. L'equipament, l'utillatge i els estris necessaris per a la prestació del servei objecte del contracte són a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5. Els materials han d'estar sempre en condicions d'higiene adequades. Després de cada procés de neteja, s'han de netejar a fons amb aigua i detergent.

   La maquinària, els equips i l'utillatge destinats a les tasques de neteja s'han de comunicar a Infraestructures.cat a través de la persona designada com a responsable del servei, que podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària la informació tècnica que consideri necessària.

   El personal de l'empresa adjudicatària ha de desar tota la maquinària, els equips i l'utillatge en els espais assignats un cop utilitzats i nets.

El manteniment de tota la maquinària, els equips i l'utillatge és responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que el personal que realitzi les tasques de neteja coneix i aplica les instruccions per a l'ús correcte dels productes, aparells i estris emprats. Els productes s'han d'utilitzar sempre en els seus envasos originaris, que han d'identificar clarament el contingut i mantenir la informació de seguretat corresponent.

6. L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de les mesures de protecció adequades, proporcionant al personal els equips de protecció individual (EPI) necessaris segons els riscos laborals als quals puguin estar exposats.

7. Les tasques de neteja s'han de realitzar sempre de dalt a baix i de dintre cap enfora, de la zona neta a la zona bruta.

8. S'ha d'escombrar sempre amb sistemes que impedeixin l'aixecament de pols; per tant, només estarà permès escombrar en sec a les voreres i escales exteriors, terrats, patis i altres elements exteriors. Per raons de seguretat, també s'autoritza escombrar en sec a les sales d'instal·lacions elèctriques o de calefacció.

   La cristal·lització i abrillantat, segons el cas, dels diferents tipus de paviment s'han de realitzar de manera mecànica, amb indicació prèvia del producte a utilitzar. En cap cas, els productes emprats poden tenir efectes lliscants.

9. En les neteges de superfícies elevades s'han d'utilitzar aparells d'aspiració amb filtres adequats per evitar la disseminació de pols a l'ambient i, si escau, baietes humides. El personal que realitzi aquestes tasques ha de disposar d'escales homologades que compleixin la normativa de seguretat laboral.

10. Els elements com catifes, moquetes, persianes, parets, reixetes de calefacció i altres similars s'han de netejar mecànicament, retirant la pols amb aparells d'aspiració amb filtres adequats i utilitzant baietes humides amb els productes de neteja corresponents.

11. Si escau, en la neteja del mobiliari s'han d'utilitzar productes específics per a la restauració de petites ratllades.

12. En la neteja de daurats i metalls s'han d'utilitzar els productes adequats per al seu abrillantament.

13. Cal fer especial esment als lavabos, que s'han de mantenir en condicions higièniques òptimes durant tota la jornada. S'ha de revisar periòdicament que es trobin en condicions adequades per a la seva utilització i reposar el paper higiènic, el paper eixugamans i el sabó per garantir-ne la disponibilitat permanent.

    A cada lavabo hi haurà, a disposició del personal de neteja, uns fulls on s'haurà d'anotar el dia i l'hora de cada neteja i de la reposició de material (paper higiènic, paper de mans i sabó líquid).

    Són a càrrec de l'empresa adjudicatària els dispensadors higiènics de paper i sabó, el kit de les escombretes de bany i tots els contenidors higiènics femenins, que s'han de renovar amb una periodicitat no superior a quinze dies.

5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

- Realitzar el servei d'acord amb el que estableix el present Plec de prescripcions tècniques.

- Mantenir en perfecte estat de neteja els locals, el mobiliari i l'equipament de les dependències.

- Nomenar una persona tècnica encarregada de supervisar la correcta execució del servei, d'acord amb les prescripcions establertes per la normativa aplicable i les clàusules d'aquest Plec.

- Nomenar una persona interlocutora amb el/la responsable del servei de neteja d'Infraestructures.cat.

  L'adjudicatària presentarà a Infraestructures.cat el CV de la persona que proposi per desenvolupar les tasques de responsable del servei. Experiència mínima de 5 anys en contractes similars. Aquest CV haurà de contenir la informació i formació per realitzar les tasques descrites en el Plec.

- Fer-se càrrec de totes les despeses derivades del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, cotitzacions a la Seguretat Social, antiguitat i qualsevol altra despesa associada a la prestació del servei, inclosos l'uniforme amb tots els seus complements, l'equipament i l'utillatge destinats a les tasques de neteja.

- Subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals amb el personal que es relaciona a l'Annex núm. 13 del Plec de clàusules administratives particulars.

- Comunicar al responsable del contracte les dades personals, la categoria professional i l'horari laboral dels/de les treballadors/ores que hagin de prestar el servei contractat. S'ha de garantir una plantilla fixa, llevat de les substitucions que es puguin produir, les quals s'hauran de comunicar prèviament a Infraestructures.cat mitjançant l'històric de serveis del personal nou.

- Presentar, en el termini d'un mes des de la formalització del contracte, al responsable del contracte el calendari d'impartició de la totalitat de la formació oferta a tot el personal adscrit al contracte, per tal que el responsable pugui comprovar que la planificació proposada s'ajusta a allò indicat en l'oferta presentada per l'adjudicatari.

- Garantir la presència del personal als llocs de servei, substituint immediatament el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència.

- A petició justificada del responsable del contracte, sempre que s'acrediti adequadament i fefaentment, l'empresa contractista podrà ser requerida perquè canviï la persona que no reuneixi les condicions mínimes necessàries per prestar el servei, o bé no realitzi la seva tasca de manera correcta i professional.

- Complir estrictament les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, integració social de les persones amb discapacitat, fiscal, de protecció de dades personals i ambiental.

- Proporcionar a tot el personal de neteja el corresponent uniforme, que ha d'estar sempre en perfecte estat de neteja i ha d'incorporar la placa d'identificació personal. L'uniforme, que inclou, a banda de les peces de roba, guants, calçat i mascaretes, és a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- Aportar la maquinària, els equips i l'utillatge destinats a les tasques de neteja. En finalitzar la tasca, aquest equipament s'ha de guardar a les zones acordades en cadascun dels centres.

- Aportar els productes necessaris per a la prestació del servei de neteja. En finalitzar la tasca, s'han de desar a les zones acordades en cadascun dels centres.

- Tenir cura de l'equipament que Infraestructures.cat posi a la seva disposició (armaris, taquilles, etc.) i ser responsable del seu manteniment.

- Assumir la gestió dels envasos generats per la pròpia empresa contractista en el procés de neteja. En el moment d'adjudicació del contracte, hauran d'informar l'òrgan de contractació sobre la gestió correcta que duran a terme d'aquests residus, i també l'hauran d'informar en cas que, durant l'execució del contracte, modifiquin el sistema de gestió dels mateixos.

- Responsabilitzar-se de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.

- Informar sobre els procediments operatius dels quals disposen per a les activitats de neteja més habituals, que han d'incloure una descripció de l'activitat, la forma d'avaluar la qualitat, la freqüència, els elements a netejar, els mètodes utilitzats (productes, maquinària, etc.) i la gestió dels aspectes ambientals —en especial, per assegurar la dosificació adequada dels productes, la gestió correcta dels residus generats a l'edifici i l'ús racional i eficient de l'aigua i de l'enllumenat.

  En cas que l'edifici on s'executi el contracte tingui implantat un sistema de gestió ambiental (EMAS o ISO 14001), els procediments relacionats amb els aspectes ambientals s'hauran d'adaptar al sistema de gestió ambiental de l'edifici.

- Respondre de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a netejar, quan es produeixin com a conseqüència de la realització del servei de neteja.

- Garantir un estoc adequat de productes i la seva correcta segregació (per tal d'evitar barreges perilloses). S'ha de disposar de materials de contenció i recollida per al cas de vessament accidental de productes.

- Serveis d'urgència: l'adjudicatari ha de donar atenció als serveis urgents quan sigui requerit. Haurà de disposar d'un servei d'atenció telefònica per a la recepció d'avisos, operatiu les 24 hores del dia, 365 dies l'any, i haurà de personar-se al lloc i iniciar l'actuació de resolució de la contingència en un màxim d'1 hora des de la petició del servei urgent.

  L'adjudicatari haurà d'aportar per als serveis d'urgència el personal suficient, adequadament format i amb el material necessari per atendre la contingència concreta que motiva el requeriment (per exemple, actes o reunions, vandalisme, incendis, pintades, inundacions, trasllats, obres, suplències imprevistes, etc.).

6. PERSONAL DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I HORARIS

6.1. Personal

Pel que fa al personal de neteja, opera la subrogació d'acord amb la clàusula vint-i-novena del Plec de clàusules administratives particulars que regeix l'Acord marc vigent, i conforme a l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

6.2. Horaris

S'entén per horari diürn el comprés entre les 6:00 i les 22:00 hores. La prestació dels serveis contractats descrits en el present Plec de prescripcions tècniques s'haurà d'efectuar durant els dies i dins de l'horari que determini Infraestructures.cat

Tots els serveis hauran d'estar plenament coberts durant tot l'any, inclosos els períodes de vacances. No obstant això, Infraestructures.cat es reserva el dret de modificar l'horari d'execució del contracte en funció de les necessitats del servei. Qualsevol modificació haurà de ser comunicada per escrit amb una antelació mínima de 72 hores, a fi de permetre l'organització adequada del servei.

En qualsevol cas, l'establiment de les jornades de treball i dels descansos haurà d'ajustar-se estrictament a la legislació laboral i sectorial vigent.

Els horaris de prestació del servei per edifici s'indiquen en les taules de l'apartat 2 d'aquest Plec.

7. CRITERIS AMBIENTALS

7.1. Productes químics de neteja

Dins dels productes químics de neteja es diferenciaran els productes bàsics de neteja general i la resta de productes de neteja d'ús específic.

Es consideren productes bàsics de neteja general aquells que s'utilitzen en les tasques de neteja habituals, amb un consum elevat i regular. En concret, s'inclouen els següents:

- Productes de neteja general de terres i paviments.
- Productes de neteja general de superfícies (taules, prestatgeries, portes, mampares, etc.).
- Productes de neteja general de vidres.
- Productes de neteja general de superfícies ceràmiques (enrajolats de lavabos, cuines, etc.).

Es consideren productes de neteja d'ús específic aquells destinats a aplicacions particulars diferents de les dels productes bàsics, tot i que, en funció de les necessitats d'un edifici concret, puguin arribar a tenir un ús habitual. En concret, s'inclouen els següents:

- Productes específics per a la neteja de terres i paviments, com decapants de sòls, abrillantadors, netejadors de moquetes, netejadors de parquets, etc.
- Productes específics per a la neteja de superfícies especials.
- Productes específics per a la neteja de banys i cuines, com desembussadors, desinfectants, etc.

En qualsevol cas, les empreses adjudicatàries empraran els productes amb les característiques i condicions presentades en el procediment d'adjudicació de l'Acord marc vigent.

En el cas que l'empresa adjudicatària, en el procediment de selecció de les empreses adjudicatàries de l'Acord marc, hagués proposat l'ús de productes bàsics de neteja general concentrats amb sistemes de dosificació o mono dosis, i aquests productes haguessin estat valorats, haurà d'utilitzar-los en l'execució del contracte basat, sempre que siguin requerits pel responsable del contracte.

Queda prohibit l'ús de vaporitzadors amb propel·lents, ambientadors i pastilles per a urinaris i inodors.

7.2. Sabó de mans

Els productes hauran de complir les característiques establertes en el Plec de prescripcions tècniques que regula l'Acord marc de serveis de neteja.

En qualsevol cas, les empreses adjudicatàries empraran els productes amb les característiques presentades per a l'adjudicació de l'Acord marc vigent.

7.3. Rentavaixelles a mà

Els productes utilitzats hauran de complir les característiques establertes en el Plec de prescripcions tècniques que regula l'Acord marc de serveis de neteja.

En qualsevol cas, les empreses adjudicatàries empraran els productes amb les característiques presentades per a l'adjudicació de l'Acord marc vigent.

7.4. Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa

Caldrà tenir en compte les condicions establertes en el Plec de prescripcions tècniques que regula l'Acord marc de serveis de neteja.

En qualsevol cas, les empreses adjudicatàries empraran els productes amb les característiques presentades per a l'adjudicació de l'Acord marc vigent.

7.5. Bosses d'escombraries

Caldrà tenir en compte les condicions establertes en el Plec de prescripcions tècniques que regula l'Acord marc de serveis de neteja.

En qualsevol cas, les empreses adjudicatàries empraran els productes amb les característiques presentades per a l'adjudicació de l'Acord marc vigent.

En aquest contracte basat, es porta a terme la recollida selectiva de fracció orgànica, a més de a resta. Caldrà aportar bosses d'escombraries compostables.

Qualsevol canvi en els productes utilitzats requerirà una comunicació prèvia al responsable del servei de neteja i haurà de garantir-se la qualitat del servei i el compliment de totes les prescripcions tècniques aplicables. A aquest efecte, la comunicació del canvi haurà d'anar acompanyada d'una justificació i de tota la documentació exigida en la licitació de l'Acord marc, que acrediti que es manté el compliment dels requisits corresponents.

Sempre que es detectin incidències o problemes amb els productes subministrats, Infraestructures.cat podrà requerir a l'empresa o empreses adjudicatàries que els substitueixin per altres més adequats, sempre que compleixin els requisits mínims establerts en el Plec de prescripcions tècniques que regula l'Acord marc.

7.6 Gestió de residus

Control de les cambres de bany a les oficines

L'empresa adjudicatària realitzarà un control de les cambres de bany de les oficines amb l'objectiu de garantir-ne el correcte funcionament i l'estalvi d'aigua i energia.

En el cas de detectar alguna anomalia caldrà informar a la persona responsable d'Infraestructures.cat per tal que avisi a l'empresa de manteniment.

Gestió dels envasos generats

La gestió dels envasos generats és responsabilitat de l'empresa adjudicatària, la qual haurà de presentar trimestralment un informe sobre la correcta gestió d'aquests residus. En particular, s'haurà d'evitar que els residus d'envasos qualificats com a perillosos tinguin un període d'emmagatzematge superior als sis mesos. Els residus s'hauran de gestionar segons la legislació vigent i mitjançant empreses autoritzades per l'Agència de Residus de Catalunya.

L'adjudicatari es farà càrrec de la gestió de residus de l'edifici. El servei es durà a terme en consonància amb la normativa vigent, i es contractarà un gestor de residus autoritzat.
S'entregarà copia dels albarans de recollida a Infraestructures.cat

Gestió de residus

L'empresa adjudicatària està obligada a proporcionar contenidors per a la gestió de residus.

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec, a través d'un Gestor Autoritzat, de la gestió dels següents residus: paper i cartró, piles, suport informàtic (cd's-dvd's), vidre i plàstic, RAEE (Registre d'Aparells Elèctrics i Electrònics) i els residus de l'interior de les UHF per als que prèviament hauran subministrat contenidors. Mensualment caldrà presentar un informe de la Gestió dels Residus, així com els albarans i els justificants de la recepció dels residus pel Gestor Autoritzat.

L'empresa adjudicatària, a l'actuar com a **agent de residus***, entès com a persona que organitza la valorització o eliminació de residus per encàrrec de tercers*, ha de fer **la comunicació o inscripció d'aquesta com a tal.**

- Cal que estigui donada d'alta com a **"agent de residus"** RD 22/2011 .
- Cal que faci arribar "**Informe de lliurament de residus**", és a dir, l'acreditació del destí final (gestor, operació de tractament i acceptació del residu) (NIMA, gestor – destí final)

https://sdr.arc.cat/sdr/GetLogin.do
https://sdr.arc.cat/sdr/EditAltaUsuariSDR.do?mode=4

La gestió dels residus es realitzarà, amb caràcter prioritari i sempre que sigui aplicable d'acord amb la normativa vigent, mitjançant el Sistema Documental de Residus (SDR) de l'Agència de Residus de Catalunya, amb l'objectiu de garantir la traçabilitat completa dels residus generats.
En aquells casos en què no resulti obligatori o aplicable l'ús de l'SDR, l'empresa adjudicatària haurà de garantir igualment la traçabilitat dels residus mitjançant l'aportació d'albarans, certificats de gestió, identificació del gestor autoritzat, via de tractament i destí final dels residus.

Infraestructures.cat podrà requerir, en qualsevol moment, el registre dels residus gestionats mitjançant l'SDR per a aquells fluxos que es considerin susceptibles d'aquest sistema, així com la justificació documental associada.

L'empresa adjudicatària, en la seva condició d'agent de residus, haurà de vetllar per la correcta utilització dels instruments de traçabilitat disponibles, inclòs l'SDR, en la gestió dels residus generats en el marc del contracte.

La gestió dels residus es durà a terme, sempre que sigui possible, prioritzant les operacions de preparació per a la reutilització, reciclatge i altres formes de valorització, en coherència amb la jerarquia de residus establerta per la normativa vigent.
L'eliminació es considerarà únicament com a darrera opció i haurà de ser degudament justificada.

Formació i sensibilització

Es garantirà que el personal de l'empresa adjudicatària disposa de la formació adequada i actualitzada en matèria de gestió de residus, amb l'objectiu d'assegurar que tota la cadena de valor implicada en el contracte disposa dels coneixements necessaris per a una correcta segregació en origen, manipulació i gestió dels residus. Aquesta formació haurà d'estar alineada amb la normativa vigent i amb les instruccions i criteris ambientals establerts per Infraestructures.cat.

D+D+D

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec dels treballs de Desinfecció, Desinsectació i Desratització, per complir amb el Reial Decret 3349/1983, de 30 de novembre, pel qual s'aprova la Reglamentació tècnic sanitària per a la fabricació, comercialització i utilització de plaguicides, i posteriors modificacions: RD 162/1991 I RD 443/1994. També s'haurà de fer càrrec del subministrament i la renovació dels esquers, rateres, trampes adhesives de les làmpades que disposem i detectors per a la correcta desinsectació de tot tipus d'animals.

8. INFORME I CONTROL DEL SERVEI

Mensualment l'empresa adjudicatària presentarà durant els primers 7 dies naturals l'informe resum de totes les tasques del mes anterior, seguint aquest guió:

AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

- Resum de Supervisió dels espais presents a l'edifici
- Resum gestió dels residus
- Resum despesa de fungibles
- Consum de bosses de recollida d'escombraries
- Consum de paper mans/wc

PLANIFICACIÓ DE TASQUES I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI

- Planificació de tasques ordinàries
- Planificació de tasques no ordinàries
- Planificació de tasques puntuals del proper mes
- Proposta de planificació tasques puntuals del proper mes
- Peticions puntuals del mes
- Incidències informades i detectades
- Incorporació de nova maquinària i productes

GESTIÓ DEL PERSONAL

- Hores de servei del mes
  - Hores netejador/a
  - Hores especialista
- Absentisme del mes
  - Absentisme netejador/a
  - Absentisme especialista
- Resum deute hores
- Cobertura vacances

A. ANNEXOS
A.1 Registre horari del personal

A més de l'informe mensual, durant l'execució del contracte, Infraestructures.cat implantarà el següent sistema de gestió els indicadors del servei que es detallen a continuació i que es calculen automàticament. L'objectiu és poder determinar mensualment el compliment dels requeriments establerts per assolir els objectius del servei que es vol contractar.

Els valors del compliment dels nivells de servei estaran compresos entre 0 i 1.
Els nivells de servei són els següents:

NS1, nivell de servei de **disponibilitat.**
NS2, nivell de servei de compliment de la **qualitat.**

NS3, nivell de servei de **temps de presència**
NS4, nivell de servei de compliment de **sol·licituds de correctiu**
NSG, nivell de servei de **compliment global de la qualitat**

8.1 Nivells de servei

El control de la gestió de la neteja es basa en el compliment d'uns nivells de servei per l'equipament que s'avaluen mitjançant els següents indicadors:

- **(I1) Disponibilitat** dels espais amb les seves infraestructures i instal·lacions.
- **(I2) Qualitat.** Compliment de la qualitat del resultat del servei.
- **(I3) Temps de presència.** Compliment del temps mínim de presència en un equipament.
- **(I4) Sol·licituds de correctiu.** Compliment del tancament d'ordres de treball derivades de sol·licituds de correctiu.
- **(I5) Qualitat global.** Compliment de la qualitat del desenvolupament del servei.

L'incompliment d'alguns dels nivells de serveis durant 3 mesos consecutius, podrà ser considerat un compliment defectuós de la prestació objecte del contracte.

8.2 Disponibilitat

El compliment de la disponibilitat dels espais/zones amb les seves infraestructures i instal·lacions, es mesura amb el temps de resolució de les incidències que es produeixen. Aquest ha de ser inferior a uns valors fixats en funció de la criticitat de la zona on s'esdevinguin les fallades.

Amb aquests dos conceptes obtenim una taula amb el temps per resoldre les incidències *(veure taula 2)*. Al sobrepassar aquest temps predefinit es considera que no s'assoleix la disponibilitat desitjada.

Amb l'objectiu de facilitar la tasca de l'usuari, que és qui detecta la incidència en una zona, Infraestructures.cat elaborarà una taula on es recolliran el tipus de fallades operatives que es poden donar. Aquestes fallades es regiran pels conceptes que s'exposen a continuació.

Podem dividir el compliment de resolució d'incidències en tres subapartats:

DISPONIBILITAT D'UN ESPAI: Definim que un espai és disponible quan no es produeix cap incidència que impedeix l'ús amb les prestacions amb les que va ser dissenyat.
INDISPONIBILITAT ORDINÀRIA: Es produeix quan una incidència ha sobrepassat el seu temps de resolució estipulat segons el tipus de Fallades operatives i la criticitat de la zona afectada.
INDISPONIBILITAT GREU: En el cas en què es produeixi una incidència crítica (FO1) en una zona estipulada amb criticitat alta (tipus zona A).

El compliment de resolució d'incidències en el funcionament dels espais i instal·lacions serà vàlid durant la jornada laboral establerta per l'equipament (sigui 24h x 360 dies, 12h x n dies laborables, etc.), no tenint en consideració la resta del temps.

8.2.1 Criticitat de zones

Cada zona té associada una criticitat, la qual afectarà directament al temps de resolució de les incidències.

A cada tipus de zona li correspon un pes a aplicar en el càlcul d'indicadors. Aquest pes pondera numèricament el total del compliment del nivell de servei donant més importància a aquelles zones de criticitat més elevada.

A l'annex 8 d'aquest document es defineixen els espais per l'equipament i la seva criticitat.
Si la incidència detectada afecta a un conjunt de zones pel càlcul de les penalitzacions s'aplicarà la criticitat de la zona més critica.
A continuació es presenta la taula 1, on es diferencien els tipus de zona segons criticitat.

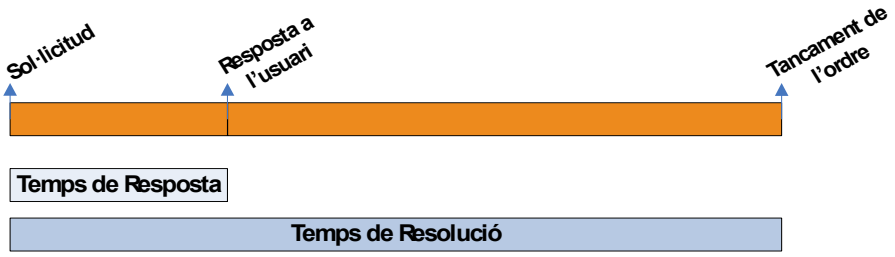
Taula 1:

TIPUS ZONA	CRITICITAT	PES
ZONA A	Criticitat Alta	P_A= 0.70
ZONA B	Criticitat Mitja/baixa	P_B= 0.30

8.2.2 Temps de resposta i de resolució

El temps de resolució és el temps transcorregut des de que l'usuari obre la incidència fins que l'adjudicatari la tanca, tal i com es representa al diagrama 1.

El temps de resposta, consisteix en el temps transcorregut des de que el sol·licitant obra la incidència fins que el mantenidor accepta o rebutja la sol·licitud mitjançant l'Eina Informàtica de Control i Gestió. Per al compliment de resolució d'incidències en el funcionament dels espais i instal·lacions no es té en compte el temps de resposta.
Diagrama 1:



Els temps de resolució màxims varien depenent de la urgència de la fallada. A la taula 2 es troben detallats

Taula 2:

(Les hores són naturals)		Temps de resolució (valors màxims)	Observacions
S0	MOLT URGENT	1 hora	Telèfon d'urgència
S1	URGENT	12 hores	Telèfon d'urgència
Les hores són naturals. Es considera un dia hàbil aquell en el qual l'equipament està obert.			

La combinació del tipus de fallada i la criticitat de la zona dona el temps de resolució i resposta per a una fallada en concret, tal i com queda representat a la taula 3.

Taula 3: Temps de resolució

Tipus de zona	A	S0
	B	S1

El grau de compliment d'aquest indicador I1 ha de ser del 90%.

8.3 Qualitat

Definim el compliment de la qualitat del resultat del servei en base a 3 indicadors:

- **(Q1)** Revisió de l'estat dels espais
- **(Q2)** Revisió documental del servei de neteja
- **(Q3)** Revisió d'ordres de treball executades

Aquests indicadors es determinen mitjançant auditories periòdiques que permetran mesurar aspectes com: compliment de normatives, estat dels espais, estat de la documentació. La periodicitat es defineix en la taula següent:

Indicador	Periodicitat	Primera auditoria
Q1	Semestral (mínim)	Segon semestre de contracte
Q2	Semestral (mínim)	Segon semestre de contracte
Q3	Semestral (mínim)	Segon semestre de contracte

Les auditories periòdiques a l'equipament quedaran registrades a través dels punts de control definits per als quatre indicadors de qualitat (vegeu *Taula de Fallades de qualitat de l'Annex 3*).

A continuació es descriuen els 3 indicadors de qualitat

Q1) Revisió de l'estat dels espais

L'objectiu d'aquest indicador és verificar l'estat dels espais a netejar per l'adjudicatari. Es realitzen una sèrie de comprovacions amb l'objectiu de detectar les evidències típiques de manca de neteja sobre l'espai objecte. A l'Annex 3 es presenten les taules amb els punts de control de qualitat del servei de neteja que es supervisaran.

Q2) Revisió documental del servei de neteja

L'objectiu d'aquest indicador és verificar l'estat de la documentació que s'ha de poder consultar en cada equipament.

Q3) Revisió d'ordres de treball executades

L'objectiu d'aquest indicador és verificar la correcta execució de les operacions donades per executades al GMAO. Aquestes comprovacions es faran tant ordres de neteja com d'altres intervencions.

El grau de compliment d'aquest indicador I2 ha de ser del 100%.

8.4 Temps de presència

Aquest indicador mesura el grau de compliment mensual del temps dedicat pels personal operatiu a l'equipament adscrits. En base a la eina informàtica per a la traçabilitat del servei, es mesurarà la durada de les presències de cada membre de l'equip d'intervenció a cada equipament.

L'indicador es calcula mitjançant la relació entre el temps dedicat i el temps previst al conjunt de l'equipament.

El grau de compliment de l'indicador I3 ha de ser superior o igual al 95 % .

8.5 Sol·licituds de correctiu

Per avaluar el compliment de les sol·licituds de correctiu hi ha un indicador l'objectiu del qual és mesurar el grau de compliment de les ordres de correctiu (respecte les sol·licituds realitzades pels usuaris) del servei de neteja.

La seva comprovació i anàlisi es realitza mensualment mitjançant la eina de gestió del servei.

L'indicador es calcula mitjançant la relació entre les operacions realitzades i les previstes a l'equipament.

El grau de compliment de l'indicador I4 ha de ser superior o igual al 90 %

8.6 Qualitat Global

Definim el compliment de la qualitat global del servei base a 1 indicador:

- **(G1)** Desenvolupament del servei de neteja

Aquests indicadors es determinen mitjançant auditories mensuals que permetran mesurar el compliment d'aspectes descrits en aquest PPTP.

Les auditories mensuals del servei quedaran registrades a través dels punts de control definits per als dos indicadors de qualitat global (vegeu *Taula de fallades de qualitat del servei de l'Annex 3*).

El grau de compliment d'aquest indicador I5 ha de ser del 100%.

8.7 Càlcul dels indicadors

En aquest apartat s'explica com es calculen els indicadors que permeten determinar si s'ha assolit el nivell de servei indicat en l'apartat anterior. El valor de tots els indicadors estarà entre 0 i 1, inclosos els dos extrems.

Nivell de servei	INDICADOR	CÀLCUL
NS1	I1 Disponibilitat Compliment de resolució incidències en el funcionament dels espais i instal·lacions:	Eina informàtica
NS2	I2 Qualitat Compliment de la qualitat del resultat del servei	Eina informàtica
NS3	I3 Temps de presència. Compliment del temps dedicat a l'equipament	Eina informàtica
NS4	I4 Ordres de correctiu. Compliment de la resolució de sol·licituds de correctiu realitzades per l'usuari .	Eina informàtica
NSG	I5 Qualitat global del servei Compliment de la qualitat del desenvolupament del servei	Eina informàtica

8.8 Compliment del nivell de servei de disponibilitat

L'indicador que s'utilitza per avaluar la disponibilitat d'un espai és el temps de resolució d'una incidència. Si aquest temps és inferior o igual al temps establert en funció del tipus de fallada operativa i la criticitat de l'espai definit en apartats anteriors, es considera que s'ha assolit el nivell de servei esperat.

En cas contrari, el nivell de servei no s'assoleix. Segons l'incompliment de resolució d'incidències fora del seu temps de resolució establert, segons tipologia de fallades operatives i criticitat de zona afectada *(vegis taula 3 Temps de resolució)* es computen les penalitzacions, seguint la formula següent:

$$NS1=1-\left(\sum_{k=A}^{C} pesZ_k \times \sum_{Sj=S0}^{S1}\sum_{i}^{M} K\times\frac{nz_k}{Nz_k}\times\frac{t_i}{T}\right) \quad \text{si } t_i > t_{Sj}$$

$0 \leq NS1 \leq 100\%$

$\boldsymbol{pesZ_k}$: *pes per tipus de zona* $(A = 0.7, B = 0.3,)$

$\boldsymbol{S0} \ldots \boldsymbol{S1}$: *tipus de resolució*

$\boldsymbol{t_{Sj}}$: $temps\ de\ resolució\ màxim\ (S0, S1)$
$\boldsymbol{i}$: $incidència\ i, només\ si\ el\ temps\ de\ resolució\ real\ de\ la\ mateixa\ supera$
$el\ temps\ de\ resolució\ màxim, segons\ el\ tipus\ de\ resolució\ assignat\ a\ la\ incidència$
$\boldsymbol{M}$: $número\ total\ d'incidències\ que\ superen\ temps\ de\ resolució\ màxim$
$\boldsymbol{K}$: $factor, per\ a\ casos\ de$ greu indisponibilitat K= 1,43 i per la resta K=1
$\boldsymbol{Nz_k}$: $número\ total\ de\ zones\ tipus\ k$
$\boldsymbol{t_i}$: $temps\ de\ resolució\ real\ d'una\ incidència\ que\ superi\ el\ temps\ de\ resolució\ màxim$
$\boldsymbol{T}$: $total\ hores\ mensuals\ de\ disponibilitat\ del\ centre$

Els paràmetres inicials (hores de jornada laboral, dies hàbil/mes, etc.) podran ser modificats posteriorment amb l'aprovació de Infraestructures.cat.

Pel càlcul de penalitzacions per incompliment de resolució d'incidències es considera un període de H hores de jornada laboral i de L dies laborables al mes, no es tindrà en consideració la resta del temps.

A) Sense factor multiplicador (NS1 amb K=1)

De forma generalitzada, les incidències que per causa de la seves tipologies (FO1 i FO2) i criticitats de zona on s'esdevinguin, no reflecteixin un temps de resolució de S0, s'estipulen amb un factor K unitari, K=1.

B) Greu indisponiblitat (NS1 amb K=1,43)

En el cas excepcional de la coincidència que s'esdevingui una fallada crítica de disponibilitat (FO1) en una zona estipulada amb criticitat A (alta) es considera una incidència d'**indisponiblitat greu.**

En aquests casos, un cop superat el temps de resolució S0 *(veure taula 2 Temps de resposta i resolució),* s'aplicarà una penalització per incompliment de temps de resolució superior a la resta de casos amb un **factor K =1,43**.

8.9 Compliment del nivell de servei de qualitat

El valor del compliment del nivell referent a l'indicador **(I2)** es mesura mitjançant les dades obtingudes de les auditories de qualitat fetes a l'equipament periòdicament amb els indicadors Q1, Q2 i Q3 i feta per a la globalitat amb l'indicador Q4.

El valor de l'indicador per l'equipament c es calcula de la següent manera

$$NS2= \sum_{i=1}^{3}(Qi * Pi)$$

Cada indicador es calcula de la següent manera:

$$\boldsymbol{Qi = 1 - \frac{\sum Inc}{\sum Ptc}}$$

On:
$\sum \boldsymbol{Ptc}$ és la suma de tots els punts de control avaluats per a l'indicador Qi
$\sum \boldsymbol{Inc}$ és la suma de les disconformitats (incompliment dels punts de control) trobades.

Quan s'avalua un punt de control hi ha dos possibles resultats: conforme o disconforme.

Cada indicador Qi té un pes Pi. A la taula següent hi ha el valor d'aquests pesos.

INDICADOR	PES		PUNTS DE CONTROL (Annex 3)
Q1	P1= 0,4	Estat dels espais	15
Q2	P2 = 0,4	Revisió de la documentació del servei de neteja	1
Q3	P3 = 0,2	Revisió d'ordres de treball executades	4
		TOTAL	20

El càlcul de l'indicador és mensual. Si durant el període de càlcul no s'han realitzat auditories a l'equipament, el valor de l'indicador és 1.

Les disconformitats detectades s'han de resoldre abans de la següent auditoria o en el termini que s'acordi amb Infraestructures.cat.

Per als indicadors Q1, Q2 i Q3, Infraestructures.cat es reserva la possibilitat d'avisar amb 15 dies d'antelació per la realització d'auditories de qualitat.

A la següent inspecció es revisaran totes les disconformitats corresponents a les incidències detectades anteriorment. En el cas que es detecti una incidència no resolta en el termini establert l'indicador de qualitat a la qual estigui associada es considerarà 0 fins que l'adjudicatari acrediti la seva resolució.

8.10 Compliment del nivell de servei de temps de presència

El valor del nivell de servei referent a l'indicador (I3) es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de traçabilitat del servei de forma mensual.
Cal tenir present que per poder fer els càlculs s'utilitza la durada de cada presència a l'equipament de l'equip d'intervenció. Cal tenir present:

- La durada d'una presència d'un operari "o" en un equipament "c" $(Hr)_{oc}$ es mesurarà sumant la diferència de temps entre dos marcatges en una jornada amb les següents particularitats:
    - Si la diferència de marcatges és inferior a 1 hora, la durada es considerarà nul·la.
    - Si només hi ha un marcatge, la durada es considerarà nul·la.
    - Si els marcatges són imparells (i superiors a 2), el darrer marcatge no es tindrà en compte.

Durant el primer mes del servei de conservació i manteniment, l'Adjudicatari haurà de lliurar el calendari amb el temps de presència previst a l'equipament per cada mes de contracte coherent amb el calendari de presències.

El nivell de servei es calcula mitjançant el quocient entre el nombre total d'hores de presències $(Hr)_{oc}$ realitzades pels operaris de l'equip d'intervenció en el mes de càlcul i el nombre total d'hores de presències mínimes previstes (Hp_c) en el mes de càlcul. La fórmula és la següent:

$$NS3 = \frac{\sum_{oc}(Hr)oc}{\sum_{c}\mathrm{Hpc}}$$

Si el valor d'aquest quocient és inferior al valor (en %) mínim establert per a l'indicador I3, es considera que el Nivell de servei esperat no s'ha assolit i el valor de l'indicador per equipament serà zero.

8.11 Compliment del nivell de servei de sol·licituds de correctiu

El valor del compliment del nivell de servei referent al indicador (I4) per avaluar el compliment de les sol·licituds de correctiu es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de control i gestió (GMAO) de forma mensual.

Per realitzar el càlcul es tindran en compte els següents aspectes:

- Són sol·licituds de correctiu aquelles sol·licituds introduïdes per l'usuari per resoldre avaries, acceptades i convertides a ordres de treball.
- Una ordre es considera executada quan el seu estat en el GMAO és el de Tancat.
- Quan es comparen ordres previstes i ordres executades, aquestes tindran la característica que estaran previstes en el mes d'anàlisi. La data de tancament les ordres podrà ser posterior al mes d'anàlisi.

L'adjudicatari disposa de 5 dies hàbils per tancar ordres del mes anterior.

L'indicador es calcula mitjançant el quocient entre les ordres de treball de correctiu obertes en el mes d'anàlisi i tancades i les sol·licituds de correctiu obertes en mateix període.

$$NS4 = \frac{\sum_{c} OCec}{\sum_{c} SCc}$$

On:
OCe_c: Ordres de correctiu obertes en el mes i executades a l'equipament "c".
SC_c: Sol·licituds de correctiu obertes en el mes en l'equipament "c".

8.12 Compliment del nivell de servei de qualitat global

El valor del compliment del nivell referent a l'indicador **(I5)** es mesura mitjançant les dades obtingudes de les auditories de qualitat global del servei fetes mensualment.

L'auditoria es realitzarà a través de l'eina informàtica de gestió. L'absència de notificacions de disconformitats indicarà que el valor de l'indicador és 1 i la qualitat del servei s'ha assolit satisfactòriament. Les disconformitats detectades en un mes, afectarà a la retribució del servei del mes següent. D'aquesta manera, l'adjudicatari tindrà l'oportunitat de subsanar la disconformitat en el termini d'un mes. En aquest cas, Infraestructures.cat es reserva el dret de tancar l'auditoria de manera que no afecti la retribució. Si la disconformitat no es tanca, afectarà a la retribució mensual fins que quedi subsanada.

El valor de l'indicador es calcula de la següent manera

$$NSG= \sum_{i=1}^{1}(Gi * Pi)$$

Cada indicador Gi té un pes Pi. A la taula següent hi ha el valor d'aquests pesos.

INDICADOR	PES		PUNTS DE CONTROL (Annex 4)
G1	P1= 1	Servei de neteja	10
		TOTAL	10

8.12.1. Qualitat del servei de neteja

L'indicador de qualitat del servei de neteja (G1) calcula de la següent manera:

$$\boldsymbol{G1 = 1 - \frac{\sum Inc}{\sum Ptc}}$$

On:
$\sum \boldsymbol{Ptc}$ és la suma de tots els punts de control avaluats per a l'indicador G1
$\sum \boldsymbol{Inc}$ és la suma de les disconformitats (incompliment dels punts de control) trobades.

Quan s'avalua un punt de control hi ha dos possibles resultats: conforme o disconforme. Les disconformitats seran justificades.

9. RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

Les empreses adjudicatàries seran responsables dels danys i perjudicis causats a Infraestructures.cat i a tercers en el desenvolupament dels contractes i, per tant, Infraestructures.cat queda eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència d'aquells.

En aquest sentit, les empreses proposades com a adjudicatàries hauran de declarar que la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil aportada en l'adjudicació de l'Acord marc dels serveis de neteja és vigent.

Així mateix, les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata a Infraestructures.cat qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

10. ACCIONS A REALITZAR PER INFRAESTRUCTURES.CAT

a) Informar les empreses adjudicatàries de les instal·lacions, la distribució d'espais i altres característiques dels edificis que siguin rellevants per a la realització del servei de neteja.

b) Facilitar als licitadors la informació puntual i rigorosa exigida per la legislació vigent i per altres normes i convenis d'obligat compliment sobre les condicions dels contractes dels treballadors afectats per la subrogació, que ha de permetre l'avaluació dels costos laborals del servei a prestar (vegeu Annex núm. 13 del Plec de clàusules administratives particulars).

c) Infraestructures.cat podrà facilitar als licitadors la possibilitat de visitar els edificis i dependències objecte d'aquesta contractació, prèvia sol·licitud per correu electrònic a l'adreça serveis@infraestructures.cat, indicant el nom i cognoms de les persones que hi assistiran (màxim dues persones per empresa), així com els seus respectius DNI o NIE.

   Un cop rebudes les sol·licituds de visita, Infraestructures.cat concertarà visites conjuntes els dies, hores i punt de trobada oportunament comunicats mitjançant la PSCP. Qualsevol canvi en la data de celebració de la visita s'informarà oportunament en el perfil del contractant.

d) Designar un responsable del servei de neteja o responsable del contracte, que supervisarà l'execució del servei de neteja, rebrà els informes d'incidències i donarà les instruccions oportunes per al correcte desenvolupament del contracte.

e) Reservar espais en els edificis i dependències objecte del contracte per a l'ús exclusiu com a vestidor del personal de l'empresa de neteja, així com per guardar l'utillatge, els productes utilitzats i per dur a terme la gestió dels residus d'envasos generats, d'acord amb la legislació vigent.

   Les empreses adjudicatàries col·laboraran amb l'Administració en la definició dels requisits que han de complir aquests espais.

   Tots aquests espais seran degudament identificats a l'empresa o empreses adjudicatàries en el moment de la signatura del contracte.

11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

Amb caràcter previ a l'inici del servei, en aplicació del 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, caldrà formalitzar la coordinació d'activitats empresarials (CAE) entre la empresa adjudicatària i Infraestructures.cat.

El personal complirà les normes de règim interior i les derivades de la CAE formalitzada establertes als equipaments durant el desenvolupament del servei i durà a terme les intervencions amb la mínima interferència amb les activitats pròpies de l'equipament.

ANNEX 1: MODEL DE FITXA D'EDIFICI / LOCAL / DEPENDÈNCIA

FITXA edifici: Palau Robert i Cotxeres - C. Passeig de Gràcia, 107 - 08008 - Barcelona

Característiques generals

Tipologia edificatòria	Edifici sectoritzat per ús d'oficines i ús d'exposicions i esdeveniments
Nombre de plantes sobre rasant	Baixa +1
Nombre de plantes sota rasant	3

Superfície útil: 5.197 m^2

Superfície total d'ús administratiu (inclòs sales de reunions)	1039
Superfície total d'espais representatius (sala d'actes, biblioteca...)	2079
Superfície total de lavabos i vestidors	260
Superfície total de office i menjadors	260
Superfície total d'arxius i magatzems	416
Superfície total de locals d'instal·lacions	364
Superfície total de terrasses, patis, balcons	260
Superfície total de circulació (vestíbuls, passadissos, escales)	520
Total superfície útil	**5.197 m2**

Ocupació

Nombre de treballadors (interns i externs)	150
Nombre de visites diàries	700

Elements específics a tenir en compte

Plantes d'aparcament	No
Ascensors i altres aparells elevadors	3
Treballs en alçada	Si
Neteja exterior de vidres amb góndola	No
Edifici catalogat, neteja específica de parquet noucentista	Si
Edifici catalogat, neteja específica vitralls noucentistes	No
Claraboia ornamental	Si
Despatx d'expresident de la Generalitat	A la tercera planta

ANNEX 2: RESUM DE DOCUMENTACIÓ

DOCUMENT	TERMIN DE LLIURAMENT
Servei de Neteja	
Planificació de les presències i temps de presència mínim	30 dies des de l'inici del servei
Pla de prevenció de riscos laborals i CAE	30 dies des de l'inici del servei
Documentació del personal per accedir als Edificis/Locals	Inici del servei
Informe mensual	dia 15 del mes següent
Informe de control de nivells de servei	dia 20 del mes següent
Aplicació informàtica/programari valorat a l'AM	15 dies hàbils des de l'inici del servei.
Informe de gestió de residus	trimestralment
Auditories de qualitat del servei	semestralment

ANNEX 3: TAULA DE FALLADES DE QUALITAT

ESTÀNDARDS DE QUALITAT: PUNTS D'INSPECCIÓ		
Q1	**ESTATS DE LES INSTAL·LACIONS**	TIPUS
1	**NETEJA GENERAL**	
1.1	No es detecta brutícia en els espais de treball diaris	Q1
1.2	La gestió dels residus és correcta per part de l'adjudicatària	Q1
1.3	Els lavabos i càmeres de bany es troben netes segons les prescripcions del plec	Q1
1.4	Els office de l'edifici es troben en un correcte estat de neteja	Q1
2	**ZONES EXTERIORS**	
2.1	Els vidres de la planta baixa es troben nets	Q1
2.2	El terra exterior com el dels vestíbuls es troben en un estat adequat de neteja	Q1
2.3	El mobiliari està en un estat correcte de neteja	Q1
3	**APARCAMENT**	
3.1	El aparcament es manté net en tot moment, en especial els vessaments de líquids provinents dels vehicles	Q1
4	**PRL**	
4.1	Utilització dels EPIS necessaris en les intervencions on facin falta	Q1
5	**TELÈFON URGÈNCIES**	
5.1	Revisar el seu correcte funcionament (connexió 24 hores, call center, atenció rebuda, identificació del centre, ...)	Q1
6	**MEDIS/MATERIAL DE L'EMPRESA MANTENIDORA**	
6.1	Verificar que el personal de neteja disposa dels medis i material necessari (vehicle, equipament, productes, ...)	Q1

ESTÀNDARDS DE QUALITAT: PUNTS D'INSPECCIÓ		
Q2	**REVISIÓ DOCUMENTAL DEL SERVEI DE NETEJA**	**TIPUS**
1	Revisió del contingut de informe mensual	Q2

ESTÀNDARDS DE QUALITAT: PUNTS D'INSPECCIÓ		
Q3	**Revisió d'ordres de treball executades**	**TIPUS**
1	Es verificarà la correcta execució de les tasques de neteja, escollint aleatòriament n ordres de manteniment preventiu tancades al GMAO	Q3
2	Es verificarà la correcta execució de les tasques de neteja i la qualitat dels materials emprats, escollint aleatòriament n ordres de manteniment correctiu tancades al GMAO.	Q3
3	Revisar qualitat de l'execució de neteges especials i/o altres feines (material utilitzat, acabats,....).	Q3
4	Utilització del GMAO. Comprovar i modificar si s'escau que les incidencies s'introdueixen al GMAO a l'espai corresponent.	Q3

ANNEX 4: TAULA DE PUNTS DE CONTROL DE QUALITAT

ESTÀNDARDS DE QUALITAT DEL SERVEI: PUNTS D'INSPECCIÓ		
	Revisió del desenvolupament del servei de neteja	**TIPUS**
1	L'Adjudicatari disposa de tots els mitjans mínims per al desenvolupament del contracte descrits en el plec	G1
2	L'Adjudicatari compleix amb totes les prescripcions particulars descrites en el plec i aplicables a l'equipament	G1
3	Designació en els terminis establerts, en cas de recusació o necessitats sobrevingudes, del cap de servei, de l'encarregat, netejador/a, o especialista i oficial/a o Peó Especialitzat/da	G1
4	Substitució del cap de servei, de l'encarregat, netejador/a, o especialista i oficial/a o Peó Especialitzat/da	G1
5	Lliurament en el termini establert de l'informe mensual complert.	G1
6	El cap de servei comunica a Infraestructures.cat les deficiències o omissions en el compliment de la normativa de seguretat i salut laboral que detecti el personal de l'adjudicatària i, en particular, les que puguin suposar un impediment per al desenvolupament de la seva feina.	G1
7	El cap de servei comunica a Infraestructures.cat els accidents i/o incidents	G1
8	L'adjudicatari comunica a Infraestructures.cat la recepció d'avisos d'avaries urgents enviat pel responsable o interlocutor d'un centre	G1
9	L'adjudicatari es presenta al centre per resoldre una avaria urgent o molt urgent en els temps fixats en el PPTP.	G1
10	Una avaria es resol adequadament sense reiteració d'idèntiques característiques que afecti els mateixos equips o sistemes repetidament.	G1

ANNEX 5: CRITICITAT DE LES ZONES

Zona	Nom	Tipus de zona
Àmbits d'atenció al públic	Vestíbul i control	A
	Sales d'espera	A
	Serveis higiènics	B
Àmbits del personal propi	Vestidors	B
	Serveis higiènics	B
	Sales reunions	A
	Menjador	B
	Oficines	A
	Administració	B
Àmbits de pas, serveis i instal·lacions i exterior	Arxius	B
	Aparcaments	B
	Magatzems	B
	Serveis higiènics	B
	Sales d'instal·lacions	B
	Urbanització i accessos	A
Sales i serveis	CPD	A
	Control (seguretat)	A
	Office i cafeteries	B