

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE NETEJA DE LES OFICINES I ZONES COMUNS DELS EDIFICIS GESTIONATS PER SMHAUSA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de neteja ordinària, periòdica i, quan sigui requerida, extraordinària, de les oficines, dependències i zones comunes dels edificis gestionats pel Servei Municipal de l'Habitatge i Actuacions Urbanes, SA (SMHAUSA), amb l'abast, freqüències i nivells de qualitat establerts en aquest Plec i els seus annexos.

El servei inclou els mitjans humans, productes, consumibles, estris, equips i maquinària necessaris per a la correcta execució de les prestacions, excepte els consums d'aigua i energia elèctrica disponibles als centres.

La relació de centres i la planificació mínima del servei consten a l'Annex 1.

2. ABAST DEL SERVEI

Amb caràcter general, el servei comprendrà la neteja dels elements que es trobin dins dels espais inclosos en el contracte, sempre que resultin accessibles amb els mitjans ordinaris o amb els mitjans específics previstos per a la prestació:

- paviments, sòcols, escales, replans, passadissos, vestíbuls i zones de pas;
- parets, portes, marcs, mampares, vidres i superfícies envidrades;
- mobiliari, prestatgeries, taulells i elements decoratius accessibles;
- bústies, baranes, extintors, interruptors, botoneres i altres punts de contacte;
- lavabos, sanitaris, aixetes, miralls, dispensadors i rajoles;
- portes i cabines d'ascensor, en la part corresponent a les zones comunes;
- aparcaments, accessos, terrasses i cobertes quan així s'indiqui a l'Annex 1;
- plaques solars i altres elements singulars quan la seva neteja estigui expressament prevista;
- papereres i residus generats en les dependències.

Queden incloses totes les operacions auxiliars necessàries per deixar els espais en condicions adequades d'higiene i ús, sense perjudici que les actuacions de naturalesa especial o que requereixin mitjans no previstos es tractin conforme al règim establert en el PCAP.

3. ORGANITZACIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1. Planificació

L'empresa contractista organitzarà els seus mitjans de manera que es compleixin íntegrament les freqüències, hores mínimes de dedicació, franges horàries i resultats exigits. L'organització concreta del personal correspon exclusivament a l'empresa contractista.

La distribució de les hores entre dies o centres podrà ajustar-se, prèvia coordinació amb SMHAUSA, sempre que no es redueixi la dedicació mínima ni la qualitat exigida. Les variacions que impliquin un increment o disminució real de prestacions s'hauran de tramitar d'acord amb el règim contractual aplicable.

3.2. Horaris

La neteja de les oficines es realitzarà preferentment de dilluns a divendres, en dies laborables, dins la franja que determini SMHAUSA en funció de l'activitat de cada centre, procurant minimitzar les interferències amb el personal i les persones usuàries.

La neteja de les zones comunes dels edificis podrà realitzar-se de dilluns a divendres, en dies laborables, dins la franja de 6.00 a 19.00 hores, llevat que l'Annex 1 estableixi una altra previsió.

Els ajustos de franja horària que no alterin la dedicació ni el contingut de la prestació no comportaran, per si mateixos, modificació econòmica del contracte.

3.3. Cobertura del servei

L'empresa haurà de garantir la continuïtat del servei durant tota la vigència del contracte. Les absències per vacances, permisos, incapacitat temporal o qualsevol altra contingència hauran de ser cobertes amb personal suficient, sense reducció de les hores ni de les freqüències contractades.

Les substitucions s'organitzaran de manera que el servei programat no quedi desatès. L'empresa comunicarà a la persona responsable del contracte les incidències que puguin afectar la prestació i les mesures adoptades per resoldre-les.

Quan una absència afecti una prestació programada, l'empresa haurà d'adoptar les mesures necessàries perquè aquesta no quedi sense executar. Si la prestació ja s'hauria d'haver iniciat o no pot executar-se en la franja prevista, la substitució o recuperació del servei s'haurà de produir, com a màxim, dins de les 24 hores següents, llevat que SMHAUSA estableixi un termini inferior per raons d'higiene, seguretat, salubritat o ús de l'immoble.

3.4. Interlocució i supervisió

L'empresa designarà una persona coordinadora o supervisora, diferent o no del personal operatiu, que actuarà com a interlocutora ordinària amb SMHAUSA i serà responsable de la planificació, seguiment, resolució d'incidències i control intern del servei.

La persona coordinadora haurà de ser localitzable durant les franges de prestació del servei i facilitarà un correu electrònic i telèfon de contacte.

Correspondrà també a la persona coordinadora supervisar periòdicament els centres; comprovar l'execució de les actuacions de periodicitat mensual, trimestral, semestral o anual; assegurar la disponibilitat dels productes, consumibles i equips necessaris; garantir que el personal de nova incorporació o substitució conegui les particularitats dels centres assignats; i verificar la correcció de les incidències comunicades.

4. SISTEMÀTICA I PROCEDIMENTS DE NETEJA

Les operacions es realitzaran aplicant els procediments, productes i equips adequats a cada superfície, evitant qualsevol deteriorament. No es podran utilitzar procediments abrasius o productes incompatibles amb els materials existents.

- Escombrat, aspiració, tiràs o mopa i fregat humit, segons el tipus de paviment.
- Buidatge de papereres, substitució de bosses i trasllat selectiu dels residus als contenidors corresponents.
- Eliminació de pols, brutícia, taques, empremtes i marques en mobiliari, portes, vidres i punts de contacte.
- Neteja i desinfecció higiènica de lavabos i sanitaris, inclosa la reposició dels consumibles.
- Neteja de vidres, marcs i superfícies envidrades amb la periodicitat establerta.
- Neteja periòdica d'elements singulars, aparcaments, cobertes, plaques solars o abrillantats quan consti a l'Annex 1.

Els draps, baietes, tirassos i altres tèxtils reutilitzables es mantindran en condicions higièniques adequades. S'establirà un sistema de separació per usos o zones que eviti contaminacions creuades, especialment entre lavabos i la resta d'espais.

5. PRODUCTES, CONSUMIBLES, ESTRIS I MAQUINÀRIA

Seran a càrrec de l'empresa contractista tots els productes de neteja, bosses, estris, eines, equips i maquinària necessaris per executar el servei, així com els consumibles higiènics següents: paper higiènic, sabó de mans i paper eixugamans.

L'empresa mantindrà un estoc suficient per evitar interrupcions del servei i assumirà el transport, emmagatzematge segur i retirada dels seus materials.

5.1. Requisits dels productes

- Estar degudament etiquetats i utilitzar-se d'acord amb les instruccions del fabricant.
- Disposar, quan correspongui, de fitxa de dades de seguretat actualitzada i accessible.
- Emmagatzemar-se separatament quan existeixi risc d'incompatibilitat o barreja perillosa.
- No trasvasar-se a recipients d'aliments o begudes. Si excepcionalment es trasvasen, el nou recipient s'haurà d'identificar correctament.

- Prioritzar productes concentrats, sistemes de dosificació i opcions de menor impacte ambiental sempre que siguin compatibles amb les necessitats higièniques i les superfícies.
- Evitar l'ús innecessari de desinfectants, reservant-los als usos i zones on siguin tècnicament adequats.

Abans de l'inici del servei, l'empresa adjudicatària presentarà a SMHAUSA la relació dels productes que preveu utilitzar, amb les corresponents fitxes tècniques i, quan sigui exigible, les fitxes de dades de seguretat. Qualsevol substitució posterior per un producte de característiques diferents haurà de ser comunicada prèviament a SMHAUSA, aportant la mateixa documentació.

6. RECOLLIDA SELECTIVA I GESTIÓ DE RESIDUS

L'empresa respectarà el sistema de recollida selectiva implantat a cada centre. Els residus recollits en papereres i altres punts de dipòsit s'introduiran a la fracció corresponent i es traslladaran als contenidors habilitats per a cada immoble o a l'entorn immediat que indiqui SMHAUSA.

Els envasos buits, restes de productes i altres residus generats directament per l'activitat de l'empresa contractista seran gestionats per aquesta d'acord amb la normativa aplicable, sense abandonar-los a les dependències de SMHAUSA.

7. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

El personal adscrit haurà de disposar de la formació necessària per a les tasques encomanades, incloent l'ús segur dels productes i equips, la prevenció de riscos laborals, les tècniques bàsiques de neteja i la correcta gestió dels residus.

El personal haurà d'anar degudament identificat i uniformat, amb roba de treball adequada i en bon estat. En tot moment haurà d'actuar amb correcció i respecte envers el personal de SMHAUSA, residents, persones usuàries i tercers.

La contractista mantindrà actualitzada la informació necessària per a la coordinació d'activitats empresarials i per a l'accés del personal autoritzat als centres, respectant el principi de minimització de dades personals.

L'empresa garantirà que qualsevol persona que s'incorpori al servei, inclòs el personal de substitució, rebi prèviament les instruccions necessàries sobre els centres assignats, els accessos, les tasques i freqüències aplicables, els productes i equips a utilitzar, la gestió de residus, les mesures preventives i les particularitats del servei.

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

L'empresa contractista serà responsable de la seguretat i salut del seu personal i haurà de complir la normativa de prevenció de riscos laborals aplicable, així com els procediments de coordinació d'activitats empresarials establerts per SMHAUSA.

Quan una operació requereixi treballs en alçada, ús d'escales, equips específics o accés a cobertes, vidres de difícil accés o altres zones amb risc singular, l'empresa haurà d'aportar els mitjans, equips de protecció i procediments de treball necessaris i acreditar, quan sigui requerida, la formació corresponent del personal.

Durant les operacions de neteja s'hauran de senyalitzar adequadament les superfícies humides o qualsevol altra situació temporal que pugui comportar risc per a tercers.

9. ACCÉS ALS EDIFICIS, CLAUS I SEGURETAT

SMHAUSA facilitarà, quan sigui necessari, les claus, comandaments o altres mitjans d'accés imprescindibles per prestar el servei. L'empresa n'assumirà la custòdia i mantindrà un control de les persones autoritzades a utilitzar-los.

No es podran realitzar còpies ni cedir els mitjans d'accés a tercers sense autorització expressa de SMHAUSA. Qualsevol pèrdua o incidència s'haurà de comunicar immediatament. En finalitzar el contracte o quan ho requereixi SMHAUSA, s'hauran de retornar tots els mitjans d'accés facilitats.

El personal de neteja haurà de preservar la confidencialitat de la informació o documentació que pugui conèixer accidentalment durant l'execució del servei i no podrà manipular documentació, equips o objectes aliens a les tasques de neteja.

10. CONTROL, REGISTRE I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT

La prestació estarà sotmesa al control de la persona responsable del contracte o de les persones designades per SMHAUSA. El control podrà incloure inspeccions presencials, verificacions documentals, comprovacions de freqüències i revisió d'incidències.

En les comprovacions de qualitat es valoraran, entre d'altres, l'estat visual i higiènic dels espais; l'absència de pols, residus, taques i olors anormals; l'estat dels lavabos i la reposició dels consumibles; el compliment de les freqüències i hores de servei; l'execució de les actuacions periòdiques programades; i la correcta atenció i resolució de les incidències.

10.1. Registre d'execució

L'empresa disposarà d'un **sistema de registre electrònic** que permeti acreditar com a mínim: centre, data del servei, franja o temps de prestació, operari/ària o equip assignat, actuacions periòdiques executades i incidències detectades. El sistema haurà de permetre a SMHAUSA consultar o rebre aquesta informació quan sigui requerida.

En el termini màxim de 15 dies des de l'inici del contracte, l'empresa presentarà a SMHAUSA un calendari anual de les actuacions de periodicitat superior a la setmanal previstes per a cada centre. Qualsevol modificació d'aquest calendari haurà de quedar registrada i no podrà comportar l'omissió de cap prestació obligatòria.

Les actuacions mensuals, trimestrals, semestrals o anuals, així com les neteges extraordinàries, hauran de quedar identificades individualment en el registre del servei, amb indicació de la data concreta d'execució i del centre afectat.

10.2. Incidències

Les deficiències detectades per SMHAUSA es comunicaran a la persona coordinadora. Les incidències ordinàries s'hauran de corregir en la següent prestació programada o abans si la naturalesa de la incidència ho exigeix. Les incidències urgents que afectin la higiene, seguretat o ús normal dels espais hauran de ser ateses amb la màxima celeritat i amb comunicació del resultat a SMHAUSA.

El personal adscrit al servei haurà de comunicar a la persona coordinadora qualsevol anomalia, desperfecte o incidència que detecti durant la prestació i que pugui afectar la seguretat, salubritat, conservació o ús normal dels espais, com ara fuites d'aigua, lluminàries avariades, vidres trencats, desperfectes en portes, panys, baranes o altres elements comuns, presència de plagues o acumulacions anormals de residus. L'empresa ho comunicarà a SMHAUSA a través del canal que s'estableixi. Aquesta obligació de comunicació no comportarà l'assumpció de tasques de manteniment alienes a l'objecte del contracte.

10.3. Seguiment periòdic

A requeriment de SMHAUSA, la contractista facilitarà un resum de serveis realitzats, incidències, substitucions, actuacions periòdiques i mesures correctores. Aquest seguiment servirà de base per verificar la correcta execució i, si escau, aplicar les conseqüències previstes al PCAP.

Amb una periodicitat mínima trimestral, o quan ho requereixi SMHAUSA, es podrà efectuar una inspecció conjunta d'un o diversos centres entre la persona responsable del contracte i la persona coordinadora de l'empresa adjudicatària, amb l'objecte de comprovar l'estat de neteja, el compliment de les freqüències, les actuacions periòdiques pendents i les incidències detectades.

11. VARIACIÓ DELS IMMOBLES I DE LES NECESSITATS DEL SERVEI

Atesa la naturalesa de l'activitat de SMHAUSA, el nombre d'immobles, escales, zones comunes o dependències gestionades pot variar durant la vigència del contracte. Per aquest motiu, el PCAP preveurà de manera expressa, clara i quantificada el règim de modificació contractual aplicable a aquestes variacions.

A efectes tècnics, es consideren supòsits susceptibles de generar una variació de les necessitats de neteja, sempre dins dels límits i condicions establerts al PCAP:

- incorporació a la gestió de SMHAUSA de nous edificis, escales, oficines, aparcaments o altres espais;
- baixa, transmissió, cessió, tancament temporal o pèrdua de la gestió d'immobles o espais inclosos inicialment;
- posada en servei de noves zones dins d'un immoble ja inclòs;
- variacions objectives i acreditades de l'ús o ocupació d'un espai que facin necessari incrementar o reduir la freqüència o la dedicació de neteja.

Per possibilitar una valoració objectiva de les modificacions, la documentació de la licitació haurà d'establir preus unitaris aplicables a les prestacions variables. Les altes i baixes es valoraran aplicant exclusivament els preus unitaris ofertats i la dedicació tècnica aprovada per SMHAUSA, sense introduir nous preus no previstos.

La incorporació d'un nou centre no podrà executar-se com a modificació si comporta prestacions de naturalesa substancialment diferent de les licitades o excedeix els límits establerts al PCAP i a la normativa aplicable.

12. NETEGES EXTRAORDINÀRIES O PUNTUALS

Es preveu una bossa econòmica màxima destinada a atendre serveis extraordinaris de neteja, que s'executaran únicament quan siguin requerits per SMHAUSA i en funció de les necessitats que puguin sorgir durant la vigència del contracte.

Tindran la consideració de serveis extraordinaris aquelles actuacions de neteja que, per la seva naturalesa, intensitat o circumstàncies, no formin part de les tasques ordinàries i periòdiques previstes en aquest Plec, com ara, entre d'altres, neteges derivades de la finalització d'obres o treballs de manteniment, buidatges, incidències, actes vandàlics, inundacions, posada en servei o recuperació d'espais, o altres necessitats anàlogues.

La bossa tindrà caràcter màxim i estimatiu, de manera que SMHAUSA no estarà obligada a consumir-la íntegrament ni a efectuar un nombre mínim de serveis extraordinaris.

L'execució de cada servei requerirà petició o autorització prèvia de SMHAUSA i es valorarà d'acord amb els preus unitaris resultants de l'oferta de l'adjudicatària, en els termes establerts al PCAP.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la realització efectiva del servei mitjançant el corresponent part de treball, amb indicació, com a mínim, de la data, centre o immoble, actuació realitzada, personal adscrit i hores efectivament executades, sens perjudici dels altres mecanismes de control que pugui establir SMHAUSA.

Els serveis executats amb càrrec a aquesta bossa no tindran la consideració de modificació contractual sempre que es mantinguin dins de l'abast, import màxim i sistema de preus unitaris previstos inicialment en la documentació contractual.

Amb caràcter general, els serveis extraordinaris hauran d'iniciar-se en el termini màxim de 24 hores des del requeriment de SMHAUSA. Quan la incidència sigui qualificada d'urgent per SMHAUSA per raons d'higiene, salubritat, seguretat o afectació al normal ús de l'immoble, el termini màxim per iniciar l'actuació serà de 8 hores, llevat que en el requeriment s'estableixi justificadament un termini diferent.

13. CONTINUITAT DEL SERVEI EN SITUACIONS EXCEPCIONALS

En situacions que puguin afectar la prestació (conflictes laborals, avaries, incidències greus o altres contingències), l'empresa informará immediatament SMHAUSA de l'afectació prevista i de les mesures organitzatives adoptades. Quan legalment s'estableixin serveis mínims, la contractista haurà de complir-los.

Un cop superada la incidència, l'empresa facilitarà, si és requerida, un resum dels serveis no prestats i de les mesures de recuperació adoptades.

14. VISITA VOLUNTÀRIA ALS CENTRES

Durant el termini de presentació d'ofertes, SMHAUSA podrà organitzar una visita voluntària als centres objecte del contracte perquè les empreses interessades puguin conèixer-ne les característiques, accessos i elements singulars. La data, hora i sistema d'inscripció, si escau, s'indicaran al Perfil de Contractant. La no assistència a la visita no impedirà la presentació d'oferta ni eximirà l'adjudicatària del compliment íntegre de les obligacions previstes als plecs.

Tarragona, a la data de la signatura electrònica

Cap Administració SMHAUSA

Annex I. Relació de centres, dedicació i periodicitat.

Annex II. Dades personal a subrogar.