

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI INTEGRAL DE NETEJA PER ALS
CENTRES GESTIONATS PER CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA, S.A. (T-
21) I PROJECTES SANITARIS I SOCIALS, S.A. (LA ROCA).**

Expedient CSCSA 1/17

1 OBJECTE

L'objecte del present plec de condicions tècniques és la definició de les prestacions i condicions mínimes d'execució del servei de neteja ordinari, extraordinari i serveis complementaris dels centres indicats a l'apartat 2 d'aquest plec, en el conjunt dels seus edificis i els exteriors si s'escau.

L'objecte de la present licitació està fraccionat en els dos lots que s'indiquen a l'apartat 2 d'aquest plec i, en conseqüència, l'objectiu del procediment de contractació és la selecció de la/les empresa/es amb qui formalitzar els dos contractes, un per lot.

La prestació del servei es realitzarà d'acord amb els requeriments establerts tant en aquest Plec de Prescripcions Tècniques com al Plec de Clàusules Administratives Particulars, dels quals es derivaran els drets, i obligacions de les parts contractants, tenint ambdós caràcter contractual.

Quan al llarg del present plec es fa referència al CSC s'ha d'entendre que s'està fent referència a les societats Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya, SA i a Projectes Sanitaris i Socials, SA indistintament, en tant que entitats integrants del Grup CSC i titulars dels contractes resultants de la present licitació.

2 LOTS QUE INTEGREN L'OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1. Entitats titulars dels edificis que integren l'objecte del contracte

- **LOT 1: Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya, SA** és la societat encarregada de la gestió de l'edifici anomenat **T21**, el qual és d'ús administratiu i es troba situat a l'Avinguda Del Tibidabo de Barcelona, 21, en cantonada al carrer Josep M. Florensa. Es tracta d'un edifici singular de tipologia aïllada, amb espais exteriors perimetrals annexos, donant a l'Avinguda Tibidabo i al carrer Josep. M Florensa. L'edifici en el seu ús actual procedeix de la remodelació d'un edifici d'habitatge unifamiliar, tipus torre, de principis del segle XX.
- **LOT 2: Projectes Sanitaris i Socials, SA** és la societat encarregada de la gestió de **L'ABS La Roca**, integrada pels centres següents:
 - **CAP Vicenç Papaceit**, el qual te la seva seu a la Plaça de l'era s/n, de La Roca del Vallès
 - **Consultori La Torreta**, el qual te la seva seu al carrer Josep Torelló, 13, situat a la Roca del Vallès
 - **Consultori Sta. Agnès de Malanyanes**, el qual te la seva seu al carrer Jaume Balmes, s/n, situat a la Roca del Vallès.

CENTRE	SOCIETAT	DIRECCIÓ	POBLACIÓ	ACTIVITAT	HORARI
T21	CSC CONSORCI SALUT I SOCIAL CATALUNYA S. A.	AVDA. TIBIDABO,21	BARCELONA	EDIFICI ADMINISTRATIU	DL-DJ= 08:00- 21:00h DV= 08:00- 20:00h
CAP VICENÇ PAPACEIT	PROJECTES SANITARIS I SOCIALS, S. A.	PLAÇA DE L'ERA, s/n	LA ROCA DEL VALLÈS (BCN)	CONSULTORIS I ATENCIÓ PRIMÀRIA	DL-DV=08:00-20:00h DS=09:00-17:00H
CONSULTORI LA TORRETA		C/JOSEP TORELLÓ,13			DL-DC=8:13h i 15-18h DJ-DV=08:00-15:00h
CONSULTORI STA. AGNÈS DE MALANYANES		C/JAUME BALMES,s/n			DL=15-17h I DV=9-12h

2.2. LOT 1: T-21.

Es tracta d'un edifici singular de tipologia aïllada, amb espais exteriors perimetrals annexos, donant a l'Avinguda Tibidabo i al carrer Josep. M Florensa. L'edifici en el seu ús actual, procedeix de la remodelació d'un edifici d'habitatge unifamiliar, tipus torre, de principis del segle XX. L'edifici ha estat remodelat i en l'actualitat ocupa la seu social del Consorci de Salut i Social de Catalunya. El seu ús actual es administratiu. Es tracta d'un edifici de tipologia aïllada rodejat d'un pati perimetral. Consta d'una planta baixa, un semisoterrani amb sortida al pati posterior, dues plantes pis i una torre en planta tercera. L'accés principal a l'edifici es produeix des de L'avinguda del Tibidabo. El pati perimetral que l'envolta es troba tancat respecte als dos vials a on dona front el solar, amb tres grans portals. Respecte a la Avinguda Tibidabo, l'accés es produeix a través de dues portes motoritzades, amb control i comandament elèctric. Una d'elles es per l'accés a l'àrea del aparcament exterior tant el de planta baixa com el del semisoterrani, amb una rampa exterior

adjacent a la tanca del veí de Avinguda Tibidabo, 19. L'altra porta d'aquest front concentra l'accés principal de vianants i un accés per vehicles. El tercer portal dona accés des del carrer Josep M. Florensa a l'aparcament de planta baixa situat en aquest àmbit del pati exterior. La planta de l'edifici es quasi quadrada amb una ala que s'estén fins al carrer Josep M. Florensa, en planta baixa i primera generant una gran terrassa en planta segona. Una tribuna vidriada defineix la façana posterior. La superfície total construïda de l'edifici es de 1.810,00 m²

CSC (T21)				
PLANTA	TOTAL M2	CONCEPTO	M2	HORARI
SOTERRANI	179	ÁREAS ADMINISTRATIVES	154	DL - DJ (08:00 - 21:00 H). DV (08:00 - 20:00 H).
		ÁREAS COMUNS	25	
PLANTA BAIXA	291	ÁREAS ADMINISTRATIVES	187	
		ÁREAS COMUNS	83	
		MAGATZEMS	21	
1ª PLANTA	346	ÁREAS ADMINISTRATIVES	280	
		ÁREAS COMUNS	54	
		TERRAT O BALCÓ	12	
2ª PLANTA	264	ÁREAS ADMINISTRATIVES	146	
		ÁREAS COMUNS	56	
		TERRAT O BALCÓ	62	
3ª PLANTA	27	ÁREA ADMINISTRATIVA	27	
EXTERIORS	703	COMUNS ESTERIORS	703	
TOTAL=	1.810			

2.3. CENTRES DE L'ABS LA ROCA.

2.3.1. Centre d'atenció Primària (CAP) Vicenç Papaceit de La Roca

Els Consultoris de la Roca atenen a una població de 10.159 habitants.

La superfície d'aquests Consultoris es correspon a la classificació de risc Baix i Mig.

El CAP Vicenç Papaceit es tracta d'un edifici entre mitgeres que dona front a tres carrers, de planta irregular, que es desenvolupa en tres nivells mes la planta coberta. La seva arquitectura es molt clara i funcional. La planta baixa és la planta d'accés i en ella es troba la recepció genera de l'edifici, la zona administrativa i l'àrea d'atenció continuada. Un nucli de comunicació vertical, format per una escala de dues tramades coronada per un gran lucernari i un ascensor, comunica tots els nivells de l'edifici. En planta primera i segona es desenvolupa el programa de les consultes. La planta coberta alberga les instal·lacions generals de l'edifici, distingint una part coberta i una descoberta. La superfície útil es de 795 m².

Consultes 12 de medicina + 5 despatxos + àrees comuns.

2.3.2. Consultori La Torreta

Es tracta d'un edifici aïllat, de planta rectangular, de planta baixa i coberta situat en un terreny amb un desnivell. L'edifici emergeix del solar situant-se a la cota més alta del mateix, generant una façana de una planta més en la part posterior del solar, a la cota del qual s'accedeix amb dues escales exteriors. Des del carrer, també en pendent, neix una rampa que relaciona la cota més alta del solar amb el consultori, amb una rampa descendent a l'oest de la façana. La planta es rectangular, a mode de nau de tres crugies. La crugia central es l'espai de recepció, distribució i sala d'espera. Es una peça de gran alçada amb coberta a dues vessants que significa l'espai. Les consultes es situen a ambdós costats de la nau centra, amb coberta plana damunt la qual es situen les instal·lacions tècniques de l'edifici. L'accés a la planta es realitza a través d'un porxo i un cancell, situant-ne a ma esquerra el taulell de recepció, amb el magatzem i el despatx administratiu i a l adreta els serveis higiènics. Las resta del espai son 4 consultes. La superfície útil es de 157,00 m2.

Consultes : 4 de medicina + àrees comuns

2.3.3. Consultori Santa Agnès de Malanyanes

Es tracta d'un edifici aïllat, de planta rectangular, de planta baixa i coberta enjardinada situat en un terreny amb un desnivell que marca el disseny de la mateixa. Aquest consultori local de 7 sales d'atenció (incloent sala de tractament, 2 consulta general, sala de practiques, 2 sales d'infermeria i una sala polivalent) vindrà a donar servei a la població de Santa Agnès de Malanyanes. La superfície útil es de 353,00m2.

Consultes: 7 de medicina +1 despatx + àrees comuns.

ELS CENTRES DE LA ROCA											
CENTRE	PLANTA	TOTAL M2	CONCEPTO	M2	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	ITEMS	ATENCION PUBLICO	HORARIO	
CAP VICENÇ PAPACEIT	PLANTA BAIXA	224	ÀREA ADMINISTRATIVA	33	33				DL a DV	08.00 H - 20:00 H	
			ÀREAS COMUNS	80	80				DS	09:00 H - 17:00H	
			CONSULTES	74		74		2 CONSULTES			
			MAGATZEMS	37	37						
	1ª PLANTA	241	ÀREA ADMINISTRATIVA	53							
			ÀREAS COMUNS	102							
			CONSULTES	80		80		6 CONSULTES			
			MAGATZEMS	6							
	2ª PLANTA	235	ÀREA ADMINISTRATIVA	38							
			ÀREAS COMUNS	127							
			CONSULTES	64		64		4 CONSULTES			
			MAGATZEMS	6							
3ª PLANTA	95	CONBERTA	95								
CONSULTORI LA TORRETA	PLANTA BAIXA	157	ÀREA ADMINISTRATIVA	23					DL a DC	08:00 H - 13:00 H i de 15:00H - 18:00H	
			ÀREAS COMUNS	72					DJ a DV	09:00 H -15:00 H	
			CONSULTES	59		59		4 CONSULTES			
			MAGATZEMS	3							
CONSULTORI ST. AGNES MALANYANES	PLANTA BAIXA	353	ÀREA ADMINISTRATIVA	32	32				DL	15:00 H - 17:00 H	
			ÀREAS COMUNS	184	184						
			CONSULTES	98		98		7 CONSULTES	DV	09:00H - 12:00 H	
			MAGATZEMS	39	39						

3. SERVEI DE NETEJA.

3.1. Funcions generals del Servei de Neteja

Funcions generals que ha d'assumir l'empresa contractista:

- Direcció, gestió i execució del servei de neteja dels edificis i exteriors anteriorment relacionats.
- Subministrament de productes, material, equipament, utillatge i maquinària necessaris per a la prestació de serveis.
- Garantir en tot moment i situació els serveis de neteja de les entitats descrites.

3.2. Abast del Servei de Neteja

L'empresa contractista haurà de presentar a la Coordinadora d'Hoteleria del CSC per la seva aprovació i abans d'iniciar el servei, la següent informació:

- Programa de gestió i organització general del servei.
- Protocols de treball en funció de:
 - Els diferents Centres, edificis, àrees, activitats i horaris
 - Els programes de neteja adients en cadascun
 - Les zones de risc: mig i baix.

La prestació del servei s'ha de realitzar en total atenció als horaris d'activitat de cadascuns dels edificis / entitats, realitzant les tasques del servei de neteja amb la menor afectació a l'activitat principal.

Aquests horaris de funcionament, són els vigents a juny 2016, poden ser modificats al llarg de la durada del contracte segons les necessitats de les activitats desenvolupades a cadascun dels edificis, essent obligació de l'empresa contractista adaptar els horaris de la prestació del Servei de Neteja als nous horaris d'activitat.

3.3. Classificació Zones segons Risc.

Es distingiran dos tipus diferents de zones d'acord amb els riscos que en relació als pacients, poden suposar determinats nivells de contaminació ambiental, segons centres:

- zones de mig risc
- zones de baix risc.

RISC	ZONES
<u>MIG</u>	Sales Exploració i Diagnostic
	Sales Visita i Exploració Consultes
	Àreas Laboratori i Analítiques
	Lavabos i WC's
<u>BAIX</u>	Vestibul
	Passadissos
	Sales comuns
	Sales d'Espera
	Zona Pública d'Admissió
	Magatzems
	Escales i Ascensors
	Àreas Administratives
	Vestidors
	Tallers i Àreas de Manteniment
	Sales de Màquines i Calderes,...
	Terrasses i Patis
Galleries de Serveis	

3.4. Dedicació Horària Míxima de les activitats ordinàries de neteja

Serà obligatori que l'empresa contractista de cadascun dels lots presti el servei descrit a l'apartat 4.1.a) del present plec, com a mínim, complint els següents horaris:

LOT 1: T21

T-21						
TORN	DLL	DM	DC	DJ	DV	Hrs/SETM.
Matí	07:30 - 10:00 h i 11:00 - 16:00 h				07:30 - 15:00 h	37,50
Tarda	18:00 - 21:00 h				17:00 - 20:00 h	15,00
Total hores setmana=						52,5
Hores/dia=						10,5

LOT 2: ABS LA ROCA

ABS La Roca								
TORN	HORES	DLL	DM	DC	DJ	DV	DSS	Hrs/SETM.
Matí	h/dia	3,25	2,25	3,25	4,00	2,00	4,00	18,75
Tarda	h/dia	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00		35,00
Total hores setmana=								53,75
Hores mes=								232,74
Santa Agnès								
TORN	HORES	DLL	DM	DC	DJ	DV	DSS	Hrs/SETM.
Matí/Tarda	h/dia		1,00		1,50		1,25	3,75
Total hores setmana=								3,75
Hores mes=								16,24
La Torreta								
TORN	HORES	DLL	DM	DC	DJ	DV	DSS	Hrs/SETM.
Matí	h/dia					3,50		3,50
Tarda	h/dia	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		5,00
Total hores setmana=								8,5
Hores mes=								36,81

NOTA: Sense perjudici dels horaris d'obertura indicats, en el consultori La Torreta el servei de neteja no començarà abans de les 9h, excepte que s'indiqui el contrari el algun moment durant la vigència del contracte.

Es desestimaran aquelles ofertes que no compleixin aquests mínims en cadascun dels lots.

NOTA IMPORTANT: Les taules anteriors només inclouen l'horari pel que respecta a les activitats ordinàries de neteja (enumerades a l'apartat 4.1.a) del present plec), però no s'han incorporat en el còmput les hores d'especialista ni de gestió de residus (activitats respecte de les quals només es regula la freqüència en apartats posteriors).

4. CONDICIONS I CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI

Serà a càrrec de l'empresa contractista totes les despeses relacionades amb el personal emprat, els materials i estris que utilitzi, despeses de comunicacions i sistemes telemàtics, els serveis externs que requereixi: assessoraments, treballs de tercers, serveis professionals independents, transports i mitjans auxiliars d'elevació,... i en general totes les despeses directes i indirectes associades a la prestació del servei objecte del contracte.

L'empresa contractista tindrà l'obligació d'informar per escrit i amb immediatesa a la Coordinadora d'Hoteleria del CSC de qualsevol incidència que afecti al desenvolupament del servei de neteja.

Les característiques descrites en el present apartat són comunes a tots dos lots, excepte que expressament s'indiqui el contrari.

4.1. Actuacions en Àrees administratives i d'Atenció Sanitària.

4.1.a) Tasques ordinàries de neteja:

- Neteja diària de totes les zones dels edificis administratius i d'atenció sanitària: despatxos, consultes, àrees comuns, escales, sales d'activitats, sales de descans, offices, passadissos, admissions, magatzems (net, brut,...) lavabos de personal, públics, menjadors,...
- Manteniment de neteja: finestres (estructura, forat d'obra civil i trencaigües, bimbells), vidres i miralls, lluentor de superfícies, neteges generals, neteges específiques, cortines, tapisseria (sofàs, cadires i butaques) i portes i poms o manilles de les portes.
- Neteja de mobiliari general: taules, cadires, mostradors, armaris, etc., i en general la neteja de les superfícies de tots els elements situats a les dependències del centre que no requereixin un tractament específic per part de personal especialitzat.
- Neteja d'ordinadors: CPU, monitor, teclat, ratolí i altres perifèrics (impressores, escàners,...). Aquesta neteja sempre que els equips estiguin en estat de reposo (standby) o parats, i es realitzarà amb productes neutres i no agressius.
- Reomplir els dispensadors de sabó, paper higiènic i tovallola de paper de tots els lavabos i offices.
- Neteja d'equips de transport vertical: ascensors, ...
- Neteja de les reixes dels llums i de les sortides dels sistemes de climatització.
- Neteja del lloc on s'hagin fet obres i reparacions pel servei de manteniment i/o tercers.
- Neteja de les galeries de serveis
- Mantenir nets els carros de neteja
- Despenjar les cortines separadores de llits i consultes, posar-les per rentar (les neteja una empresa externa) i, un cop netes, tornar-les a col·locar.
- En horari de tarda fer un repàs dels lavabos públics i canviar les bosses de les papereres.
- Neteja de vestuaris
- Cobertura d'imprevistos/incidències en horari d'activitats de les diferents dependències del centre.

ACTIVITAT	HORARI D'ATENCIÓ
Atenció Sanitaria	Segons horaris activitat
Administratiu, suport i logística	

4.1.B) Altres tasques incloses en el contracte diferents de les ordinàries de neteja:

- Neteja dels vidres dels edificis, amb la freqüència següent:
 - A T21 neteja de l'interior dels vidres i de l'exterior dels vidres accessibles un mínim de 6 vegades a l'any, i neteja dels vidres exteriors no accessibles i de la cúpula una vegada a l'any.
 - A l'ABS La Roca: neteja dels vidres (interior i exterior) 4 vegades l'any.
- Llustres de terres un cop l'any (en el cas de T21, aquesta tasca s'ha realitzar per dues persones, quatre divendres seguits a la tarda, durant 5 hores cada divendres).
- Recollida de residus i col·locació dels mateixos en el punt de recollida que correspongui, inclosa la recollida de paper i cartrons per a reciclar amb freqüència setmanal a T21 i 3 vegades a la setmana als centres de La Roca, o amb major freqüència si requerit si fos necessari degut al volum de paper i cartró generat en els centres.

4.2. Descripcions Generals i Frecuencies del Servei.

Aquesta descripció de feines i freqüències te caràcter orientatiu, essent obligació de l'empresa contractista complimentar-la i ajustar-la a les necessitats reals del servei.

Taules descripció de feines i freqüències					
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Banys públics	Terra	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Lavabo	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Sanitaris	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Mirall	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Accessoris Bany	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Enrajolats	Neteja i desinfecció	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	I repàs sempre que calgui	M
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	Segons centre	M
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Banys de Personal	Terra	Fregat amb desinfectant	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Lavabo	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Dutxa	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Sanitaris	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Mirall	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Accessoris Bany	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Enrajolats	Neteja i desinfecció	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	I repàs sempre que calgui	M
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	Segons centre	M
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Consultes	Terra	Fregat amb desinfectant	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Mobiliari	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Lliteres	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Piques	Neteja i desincrustat	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Equips tècnics	Neteja i desinfecció	Diària	(Equips informàtics, mèdics, etc.)	M
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	Dos cops/dia (matí i tarda)	M
	Enrajolats	Neteja i desinfecció	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	I repàs sempre que calgui	M
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	Segons centre	M

Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Magatzem Net	Terra	Fregat	Diària	I repàs sempre que calgui	M
		Mopejat Humit	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Mobiliari	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Anual	I repàs sempre que calgui	M
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Anual	Segons centre	M
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Magatzem Brut	Terra	Fregat	Diària	I repàs sempre que calgui	M
		Mopejat Humit	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Mobiliari	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Anual	I repàs sempre que calgui	M
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Anual	Segons centre	M
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Menjadors	Terra	Decapat	Anual	I repàs sempre que calgui	M
		Fregat	Diària	I repàs sempre que calgui	M
		Mopejat Humit	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Paraments verticals	Empremtes i petjades	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Mobiliari	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	Dos cops/dia (matí i tarda)	
	Marbre i pica	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	M
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	M
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	M
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Anual	I repàs sempre que calgui	M
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Anual	Segons centre	M
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Office	Terra	Fregat amb desinfectant	Diària	I repàs sempre que calgui	B
	Mobiliari	Neteja i desinfecció	Diària	I repàs sempre que calgui	B
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	Dos cops/dia (matí i tarda)	B
	Equips tècnics	Neteja i desinfecció	Setmanal	Nevera, microones, etc.	B
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Anual	I repàs sempre que calgui	B
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Anual	Segons centre	B

Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Sales docents	Terra	Fregat	Setmanal	Dos cops/setmana	B
		Mopejat Humit	Setmanal	Tres cops/setmana	B
	Paraments verticals	Repàs ditades	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Neteja i desinfecció	Trimestral	Per rotació	B
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	Segons centre	B
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Despatxos	Terra	Fregat	Setmanal	Dos cops/setmana	B
		Mopejat Humit	Setmanal	Tres cops/setmana	B
	Equips tècnics	Neteja i desinfecció	Setmanal	Dos cops/setmana (Equips informàtics, mèdics, etc.)	B
	Mobiliari	Neteja i desinfecció	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Neteja de portes i marcs	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	Segons centre	B
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Passadissos	Terra	Fregat	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Mopejat Humit	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B
	Paraments verticals	Empremtes i petjades	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Neteja	Mensual	Per rotació	B
	Passamans	Neteja	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B	
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Sales d'espera	Terra	Fregat	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Mopejat Humit	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Paraments verticals	Repàs ditades	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Neteja	Trimestral	Per rotació	B
	Cadires	Neteja	Diària	Seient, respatl·ler i estructura	B
		Neteja a fons	Bimestral	Per rotació	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B
Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B	

Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Recepció	Terra	Fregat	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Mopejat Humit	Diària	Tarda	B
	Paraments verticals	Repàs ditades	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Neteja	Trimestral	Per rotació	B
	Mobiliari	Neteja	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Equips tècnics	Neteja	Setmanal	Dos cops/setmana (Equips informàtics, mèdics, etc.)	B
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	Dos cops/dia (matí i tarda)	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B	
Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B	
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Call - Center	Terra	Fregat	Setmanal	Dos cops/setmana	B
		Mopejat Humit	Setmanal	Tres cops/setmana	B
	Paraments verticals	Repàs ditades	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Neteja	Trimestral	Per rotació	B
	Mobiliari	Neteja	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Equips tècnics	Neteja	Setmanal	Dos cops/setmana (Equips informàtics,... etc.)	B
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	Dos cops/dia (matí i tarda)	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B	
Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B	
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Accés / vestíbul	Terra	Fregat	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Mopejat Humit	Diària	Tarda	B
	Paraments verticals	Repàs ditades	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
		Neteja	Trimestral	Per rotació	B
	Porta vidre	Neteja	Diària	Repàs ditades sempre que calgui	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B	
Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B	
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Vestí dors	Terra	Fregat	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Lavabo	Neteja i desinfecció	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Dutxa	Neteja i desinfecció	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Sanitaris	Neteja i desinfecció	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Accessoris Bany	Neteja i desinfecció	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Paperera	Buidat i canvi de bossa	Diària	Dos cops/dia (matí i tarda)	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B
Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B	
Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Escala principal	Terra	Fregat	Diària	1 repàs sempre que calgui	B
	Baranes	Neteja	Setmanal	Tres cops/setmana	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	1 repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	1 repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	1 repàs sempre que calgui	B

Zona	Superfícies	Tasca	Freqüència	Observacions	Risc
Ascensors	Terra	Fregat	Diària	I repàs sempre que calgui	B
	Mirall	Neteja	Diària	I repàs sempre que calgui	B
	Acers	Neteja	Mensuals	I repàs sempre que calgui	B
		Repàs ditades	Diària	I repàs sempre que calgui	B
Magatzems	Terra	Fregat	Setmanal	Dos cops/setmana	B
		Mopejat amb capta pols	Setmanal	Tres cops/setmana	B
	Mobiliari	Neteja	Setmanal	Dos cops/setmana	B
	Enrajolats	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Element en superfícies verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	B
	Sortides i extractors d'aire	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Punts de llum	Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Sostres	Neteja i/o de sostres	Annual	I repàs sempre que calgui	B
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual	segons centre	B
CPD - Informàtica	Terra	Fregat	Quinzenal	Amb la supervisió d'un tècnic d'informàtica	B
	Mobiliari	Neteja	Quinzenal		B
	Racks	Aspirat	Bimestral		B
	Equips tècnics	Neteja	Setmanal		B
	Terra	Neteja	Quinzenal	Amb la supervisió d'un tècnic de manteniment	B
	Mobiliari	Neteja	Trimestral		B
	Terra	Neteja	Trimestral		B
	Terra	Neteja i/o de sostres	Annual		B
	Terra	Decapat o cristal·litzat	Annual		B
	Manteniment	Terra	Escombrat i fregat	Setmanal	Tres cops/setmana
Mobiliari		Neteja	Setmanal	Tres cops/setmana	B
Equips tècnics		Neteja	Bimestral	Amb la supervisió d'un tècnic de manteniment	B
Element en superfícies verticals		Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	B
Sortides i extractors d'aire		Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
Punts de llum		Neteja	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
Sostres		Neteja i/o de sostres	Annual	I repàs sempre que calgui	B
Varis	Tapisseries	Aspirat	Setmanal	I repàs sempre que calgui	B
		Xampunejat	Annual	I repàs sempre que calgui	B
Finestres	Cortines	Eliminar pols	Mensual	Per rotació	B
		Rentar	Semestral	I repàs sempre que calgui	B
	Vidres	Netejar	Bimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Carpinteria i forat	Netejar	Trimestral	I repàs sempre que calgui	B
	Desaigües	Netejar	Mensual	I repàs sempre que calgui	B
Terrasses	Terra	Escombrat i fregat	Setmanal	I repàs sempre que calgui	B
	Vidres	Neteja	Setmanal	I repàs sempre que calgui	B
Galeries	Terra	Fregat	Diària	I repàs sempre que calgui	B
	Equips tècnics	Neteja	Quinzenal	BIEs, extintors, etc.	B
	Paraments verticals	Neteja	Quinzenal	I repàs sempre que calgui	B

4.3. Metodologia i Procediments.

En aquest apartat s'especifica metodologia i procediments estàndards amb caràcter orientatiu, essent obligació de l'empresa contractista complimentar-los, adequar-los a la normativa vigent si s'escau i ajustar-los a les necessitats reals del servei.

4.3.1. Normes generals d'aplicació a la metodologia.

4.3.1.1. Respecte als professionals del servei de neteja

El personal del servei de neteja ha:

- D'estar protegit davant la manipulació dels productes i dels possibles riscos biològics.
- De conèixer la normativa inherent i vigent.

4.3.1.2. Respecte al servei de neteja

- Netejar sempre que hi hagi brutícia
- Abans d'iniciar la neteja s'ha d'observar si hi ha matèria orgànica i es recollirà sense escampar-la per la resta de les superfícies a netejar.
- Netejar sempre de net a brut, de dalt a baix i de dins a fora
- No escombrar mai, recollir la brossa amb mopa
- No fumigar ni utilitzar esprais
- Treure la pols amb draps humits
- Evitar la generació de corrents d'aire que puguin facilitar el desplaçament de gèrmens.
- Utilitzar productes aptes per l'ús sanitari (només a l'ABS La Roca)
- No barrejar productes incompatibles
- Dosificar el productes segons pautes de fabricant i pautes establertes segons zona de risc a netejar.
- Portar els productes en envasos originals i/o correctament identificats.
- El material de neteja es diferenciarà per dependència (lavabo, sales, consultes,...) i superfície a netejar (terra, mobiliari, paraments verticals,...).
- El material utilitzat per a la neteja, ha de quedar net i desinfectat, sec i ben escorregut en finalitzar la jornada i en el lloc corresponent.
- Revisió i neteja periòdica dels carros de neteja
- Deixar en condicions els carros de neteja al finalitzar el torn
- Els cubells de brossa han d'anar correctament tapats.

4.3.2. Neteja segons àrees de risc.

4.3.2.1. Neteja zones de risc baix.

Procediment:

1. Buidar les papereres
2. Netejar les superfícies horitzontals
3. Fregar el paviment amb mètode adient al tipus de paviment
4. Netejar parets, vidres, llums, prestatges, armaris,... si correspon

Periodicitat: Diària

(Parets, vidres, llums, prestatges, armaris,... segons freqüències establertes al programa de neteja i sempre que sigui necessària)

4.3.2.2. Neteja zones de risc mitjà.

Procediment:

1. Utilitzar guants de cautxú flocat
2. Buidar papereres i posar bosses de brossa negres
3. Fregat humit amb baieta d'un sol ús
4. Netejar el lavabo, dutxa, WC i àrea d'influència
5. Fregat del terra
6. Netejar poms de les portes

Periodicitat: Diària

4.3.2.3. Recollida de residus

Recollida, retirada i separació del material de recuperació en general i deixalles, entenent per deixalles qualsevol tipus de residu que el centre consideri que s'ha de llençar o destruir, traslladant-los segons quina sigui la seva condició als contenidor o compactadores adients.

Els residus dels edificis sanitaris es retiraran com a mínim dos cops al dia (matí i tarda).

Hi és inclosa la reposició de les bosses d'escombraries, així com el servei de recollida de paper i cartons per a reciclar (amb periodicitat de recollida mínima setmanal).

4.3.2.4. Neteja del Centre de Processament de Dades (CPD).

Per la neteja del Centre de Processament de Dades (CPD) i de les sales tècniques destinades a les infraestructures de la informació i la comunicació (TIC), es realitzarà la neteja dels mateixos sota les indicacions concretes dels seus responsables.

4.3.2.5. Neteja de magatzems i espais tècnics

A les dependències del magatzem general, taller de manteniment,... es realitzarà la neteja dels mateixos sota les indicacions concretes dels seus responsables.

Les empreses licitadores podran oferir alternatives als mètodes descrits sempre que millorin substancialment el resultat de la neteja. Per l'aplicació d'aquestes alternatives s'haurà de tenir la conformitat dels ens contractants.

4.4. Reposició i col·locació de bosses de residus i d'elements d'higiene als lavabos, consultes, office's i altres espais.

Està inclosa dins la prestació del servei la reposició i col·locació en els diferents espais dels centres dels següents elements d'higiene personal:

- Sabó líquid
- Paper asseca mans
- Paper higiènic
- Bosses de residus...etc.
- Enfundadors de paraigües i l'enfundat per a les portes principals, catifes d'exterior per les entrades principals del centre.
- Papereres/contenidors higiènics, escombretes, ambientador i dispensador automàtic per als lavabos públics i de personal ...

Tots aquests elements, a més de ser reposats i col·locats, seran adquirits per l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà de realitzar la col·locació de tots aquests elements, segons les necessitats de cada centre, distribuïts entre els diferents tipus de banys (banys públics, de personal dels centres, etc):

- T21: 7 banys
- La Roca: 13 banys

L'empresa contractista haurà de fer previsió de necessitats d'aquest material, i gestionar-ne la comanda al magatzem dels centres, garantint que en tot moment disposarà de l'estoc necessari per fer les reposicions diàries.

4.5. Productes i Materials.

Tots els productes, materials, equipament, utilitatge i maquinària necessaris pel correcte desenvolupament del servei es consideraran inclosos i aniran a càrrec de l'empresa contractista.

Els productes i materials a utilitzar en el servei de neteja del CSC hauran d'estar degudament homologats per Ministeri de Sanitat o pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, i complir amb la normativa vigent.

Les fitxes tècniques de composició i graus de concentració pel seu us seran validades expressament, abans de la seva utilització, per l' Unitat de Prevenció dels centres. Els productes homologats per la Unitat de Prevenció dels centres no es podran canviar sense previ avís i autorització escrita de la mateixa.

Els material i productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran al màxim la protecció del medi ambient, sempre es trobaran sota el paraigües de la normativa vigent durant el termini de l'execució del contracte.

En l'aplicació d'aquests productes s'haurà de seguir escrupolosament les indicacions pertinents dels fabricants i normativa vigent, per tal que els usuaris de les instal·lacions i el propi personal del servei no pateixin riscos per a la seva salut.

L'empresa contractista haurà de lliurar abans del inici del servei la documentació relativa a tots els productes i materials que utilitzarà a la seva execució:

- Manuals d'instruccions
- Fitxes tècniques
- Fitxes de seguretat

Amb tota aquesta informació l'empresa contractista elaborará el manual de consulta.

Qualsevol modificació del llistat inicial de productes i materials haurà de sol·licitar-se per escrit i comptar amb l'aprovació de la Unitat de Prevenció dels Centres, especificant el producte substituït, el nou producte a incorporar i aportant les fitxes tècniques i de seguretat corresponents.

En la mesura que sigui possible i sempre que estiguin presents en el mercat, s'utilitzaran productes biodegradables, amb PH neutre i envasats en materials reciclables.

L'empresa contractista haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei de neteja com al personal responsable (interlocutor) del CSC, tota aquella informació que es cregui adient per tal d'evitar errors i accidents en el seu desenvolupament.

Tots els productes i materials aniran correctament etiquetats amb indicació de la seva composició i criteris de dosificació.

El personal adscrit de neteja tindrà la responsabilitat i posarà especial cura en no deixar material i productes de neteja a l'abast dels pacients, usuaris i /o treballadors del/s centre/s.

L'empresa contractista confeccionarà pòsters informatius específics que s'ubicaran als llocs de treball i/o de preparació de producte i material per tal d'evitar errors i accidents. Aquests pòsters s'hauran d'actualitzar sempre que es produeixi una modificació de producte o material.

Característiques mínimes exigides als productes de neteja:

- Tots els productes tindran l'etiqueta Ecoembes o l'empresa contractista disposarà d'un contracte signat amb un gestor de residus que assegurï una gestió adequada dels envasos utilitzats al servei de neteja dels centres.
- Els productes hauran de disposar de certificació ecològica oficial europea.
- Els productes destinats a la neteja diària seran neutres i biodegradables en un percentatge mínim del 90%.
- Els àcids i alcalins per a neteges a fons seran biodegradables en un percentatge mínim del 80%.
- Desinfectants:
 - Desinfectant / detergent de superfícies per contacte directe. Dialdehídic amb acció detergent. Bactericida – fungicida. Sense formol, no fosfats.
 - Detergent – desinfectant de superfícies per contacte directe. Trialdehídic concentrat. Bactericida – fungicida – “virucida”. Eficax contra el virus de la SIDA i de d'Hepatitis B amb acció detergent.
- Els desincrustants àcids no contindran sulfurant ni totalment ni parcialment. Estaran basats en àcid cítric per evitar el risc de cremades.

4.6. Equipament, Utilitatge i Maquinaria.

L'empresa contractista entregarà, abans d'iniciar el servei, relació de tots els mitjans tècnics que utilitzarà en la prestació del servei de neteja, certificant que compleixen la normativa vigent i indicant la seva freqüència d'ús: continu, periòdic o eventual.

Es presentarà també la relació de maquinària del servei amb desglossament per centres, edificis, espais, etc... i diferenciant les màquines fixes del centre de les que són aportades de forma eventual.

- Els carros de neteja a utilitzar hauran de ser estàndards per mopa plana.
- Les baietes a utilitzar en els processos de mig i baix risc seran de microfibra antibacteriana.
- Al final de la jornada, els estris de neteja es netejaran amb productes desinfectants a les àrees destinades a tal fi.
- Les baietes que s'utilitzin per a la neteja per evitar infeccions creuades, seran les següents:
 - ✓ Baietes blaves: neteja del mobiliari
 - ✓ Baietes grogues: neteja de l'àrea del bany

- ✓ Baïetes vermelles: neteja de l'àrea del WC – Bidet
- ✓ Baïetes verdes: desinfecció

4.7. Epi's, Senyalització, Abalisament i Neteja.

- Seran per compte del contractista tots els EPIS (individuals i col·lectius), la senyalització, l'abalisament i neteja de les zones de treball, així com els materials i mitjans per realitzar-lo.
- Les zones de treball en tasques que puguin generar risc per les persones hauran d'estar convenientment aïllades i senyalitzades, amb la finalitat d'impedir intrusions a la zona afectada de persones alienes al servei.
- Tots els EPIS, materials de senyalització, abalisament i aïllament hauran d'estar aprovats pel Servei de Prevenció del CSC.
- Quan no es pugui aïllar la zona de treball i/o garantir la seguretat dels usuaris es realitzaran les feines del servei fora del horari d'activitat i usuaris.

4.8. Requeriments Específics T-21.

També s'inclou la neteja i organització de l'office de cuina i de les sales de reunions.

4.9. Requeriments Específics Centres La Roca.

També s'inclou la supervisió del servei extern de bugaderia ,de la recollida de la uniformitat neta i bruta generada en els centres de la Roca.

PERSONAL.

L'empresa contractista realitzarà la GESTIÓ INTEGRAL del personal del servei:

- Coordinació de torns i tasques
- Formació i incentivació del personal
- Gestió de permisos i propostes de canvis (horaris, sistemes, etc)
- Control d'absentisme i accions correctores
- Formació especialitzada i en matèria de riscos laborals

4.10. Subrogació del Personal.

L'empresa contractista subrogarà al personal en drets i obligacions derivats dels contractes de treball, tant fixes com temporals, que pel servei de neteja estiguin vigents entre les actuals empreses prestatàries dels serveis i els empleats que treballin en el servei en el moment de l'adjudicació del contracte. L'incompliment del deure de subrogar el personal o la no aplicació a aquest personal del Conveni col·lectiu de treball del sector de neteja d'edificis i locals de Catalunya seran considerats incompliment d'una condició essencial del contracte i, per tant, serà causa de resolució del mateix.

L'empresa contractista haurà d'informar prèviament i en tot moment de totes les incorporacions i baixes que es puguin donar al personal adscrit al servei, així com de la relació contractual dels mateixos.

Serà a càrrec de l'empresa contractista la contractació del personal necessari per la neteja de tots els centres, les dependències, edificis dels centres detallats i la prestació de serveis establerts en aquestes clàusules.

4.11. Condició essencial d'execució en l'àmbit laboral.

Les noves contractacions de personal que l'empresa hagi de fer per executar el contracte han d'efectuar-se necessàriament entre persones que es trobin incloses en un dels col·lectius següents:

- Persones destinatàries de la renda mínima d'inserció.
- Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, perquè no compleixen els requisits establerts per l'article 6.1 de la Llei 10/1997, del 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció.
- Joves majors de setze anys i menors de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons el parer dels serveis socials competents, en situació de risc d'exclusió.
- Persones aturades de llarga durada més grans de quaranta-cinc anys, amb una experiència acreditada de més de dos anys en el sector sanitari.

L'acreditació d'haver contractat persones incloses en els col·lectius esmentats podrà efectuar-se mitjançant la presentació dels respectius contractes de treball i de certificacions de la situació d'exclusió en la qual es troben les persones treballadores, les quals han de ser emeses pel corresponent servei social especialitzat o d'atenció primària.

El compliment d'aquesta clàusula no obliga l'empresa a continuar contractant o a garantir la inserció dels usuaris un cop finalitzada l'execució del contracte.

L'incompliment d'aquesta obligació donarà lloc a la resolució del contracte.

4.12. Cap del Servei

L'empresa contractista haurà de configurar i determinar l'organigrama jeràrquic del servei, en la que haurà de constar com a mínim:

- Cap del servei del centre

Per causa suficientment justificada (acumulació de queixes o incidències demostrables imputables a aquest professional) l'ens contractant podrà sol·licitar la substitució d'un membre de l'organigrama jeràrquic del servei. L'empresa contractista haurà d'atendre aquesta sol·licitud un cop constats el motius invocats per l'ens contractant.

El cap del servei, haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitats i serveis inclosos en aquests contracte. Amb aquesta finalitat l'empresa contractista entregarà, abans d'iniciar el contracte, certificats signats per cadascun dels components de l'organigrama jeràrquic en els que es faci constància que han estat coneixedors, amb llegit i han comprès el present Plec de Condicions Tècniques.

El **cap de servei** serà el interlocutor vàlid amb l'ens contractant i el primer responsable del servei. La seva principal responsabilitat serà la de garantir, amb l'ajuda de tots els responsables i/o referents, la qualitat i la coordinació de la prestació dels serveis, objecte d'aquest plec.

El cap de servei proposat pels licitadors haurà de tenir com a mínim una experiència acreditada de 5 anys en un càrrec equivalent, així com acreditar coneixement i formació en eines ofimàtiques (excel, word..). L'incompliment d'aquests requisits mínims serà causa d'inadmissió de les ofertes.

L'empresa contractista haurà de preveure la substitució del Cap del Servei en períodes de vacances o absències del mateix, de forma que l'ens contractant sempre i en tot moment pugui localitzar a un responsable del servei.

L'empresa contractista, per tal de garantir l'estabilitat del servei, no podrà substituir cap membre de l'organigrama jeràrquic sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Coordinadora d'Hoteleria del CSC.

L'incompliment d'aquesta clàusula serà objecte de penalització. (Veure apartat de faltes i penalitzacions).

Llistat de les principals funcions i responsabilitats del Cap del Servei:

- Coordinació del servei de neteja en cadascuna de les seves vessants
- Control de la plantilla adscrita al servei
- Gestió del personal: absentisme, vacances, suplències,...
- Control i distribució de productes fungibles
- Gestió de la facturació
- Gestió dels proveïdors
- Gestió de les peticions de neteja i incidències
- Gestió especial de zones contaminades, amb situació d'infeccions i/o aïllades.
- Coordinació d'activitats amb el departament assistencial
- Formació del personal en sistemes de neteja i prevenció de riscos laborals
- Formació del personal en utilització de productes químics i prevenció de riscos inherents.
- Comunicació de desperfectes.
- Coordinació de les tasques diàries i atenció d'incidències
- Formació del personal en sistemes de neteja i prevenció de riscos laborals
- Formació del personal en utilització de productes químics i prevenció de riscos inherents.
- Comunicació de desperfectes.

4.13. Organització del Personal.

L'empresa contractista procedirà a l'assignació de recursos als diferents centres, edificis, espais i infraestructures del CSC en funció de la seva activitat, equipaments i horaris.

Aquesta assignació de recursos es realitzarà amb les premisses i consideracions següents:

- Tot el personal adscrit al servei es considerarà personal del centre i no d'un edifici, espai i/o infraestructura concreta.
- L'assignació de recursos es farà en base a un sistema de rotacions que garanteixi la polivalència del personal i la flexibilització de les cobertures.
- Per la cobertura dels caps de setmana (dissabtes a La Roca) es tindrà en compte tota la plantilla, independentment del servei en el que estigui assignat.

L'empresa contractista organitzarà els horaris, torns, vacances, absentisme,...., especificant els criteris i respectant:

- L'Estatut dels treballadors
- Convenis col·lectius del personal afectat
- Acords vigents entre empreses i treballadors del servei actual

L'empresa contractista com a part fonamental per a el desenvolupament del servei disposarà en cada moment del personal necessari, segons les directrius del Pla de treball presentat.

L'empresa contractista s'haurà d'adaptar adequadament a tots els canvis organitzatius i de funcionament que es puguin produir als diferents centres, edificis i àrees amb la finalitat de millorar la prestació dels seus serveis.

4.14. Qualificació del Personal.

L'empresa contractista vetllarà perquè el personal adscrit al servei disposi d'experiència i formació suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades. Essent responsable d'impartir la formació necessària en tot moment a fi d'actualitzar els seus coneixements en quant als canvis que puguin produir-se en l'organització diària del servei i tasques assignades, en la utilització de productes i en mesures de protecció i salut laboral.

En el cas de l'ABS La roca, l'empresa contractista vetllarà per que el personal adscrit al servei realitzi la formació en matèria sanitària inherent al servei de neteja d'un centre d'Atenció Primària, a més de participar i integrar-se en les comissions assistencials que es consideren adients des de l'Àrea Assistencial dels diferents centres del CSC.

Mitjançant el corresponent certificat mèdic l'empresa contractista acreditarà que el personal adscrit al servei no pateix o no és portador de cap malaltia infecciosa. Aquest certificat es tindrà que aportar cada any després de cada revisió mèdica anual, realitzada pel servei de Vigilància de la salut de l'empresa contractista.

L'empresa contractista estarà obligada a substituir, a petició raonada de l'ens contractant, a qualsevol treballador seu que estigui adscrit al servei i que incompleixi;

- Les directrius establertes per l'ens contractant.
- Siguin generadores de conflictes amb el personal de l'ens contractant o tercers.
- No segueixin les normes de bones practiques professionals i convivència.
- Siguin responsables d'accions negligents de manera reiterada.

4.15. Uniformitat i Identificació del Personal.

El personal adscrit al servei de neteja del CSC haurà d'anar degudament uniformat amb l'uniforme estàndard de l'empresa contractista, que portarà en lloc ben visible l'anagrama identificatiu de l'empresa.

La Coordinadora d'Hoteleria del CSC, haurà de donar la seva aprovació de la uniformitat utilitzada.

L'aspecte general del personal, de la seva uniformitat, utensilis i eines de treball serà extremadament pulcre, considerant l'atenció que requereix un centre d'atenció sanitària (en el cas de l'ABS La Roca).

Tot el personal adscrit al servei té l'obligació de portar la targeta d'identificació i accés en lloc visible i durant tot l'horari de servei.

5. SERVEI D'ATENCIÓ TÈCNICA I PLA DE CONTINGÈNCIES (SATPC).

L'empresa contractista haurà de comptar amb un Servei d'Atenció Tècnica i d'incidències, que contemplarà un Pla de contingències o emergències en el que s'especificarà:

- Protocols i processos de comunicació
- Call Center – Contacte
- Recursos disponibles: unitats mòbils, equip de reforç/guàrdia,...

El SATPC haurà de disposar d'un Sistema d'avisos fiable i de resposta immediata, amb dispositiu de registre i justificant de recepció de trucades.

L'horari de cobertura serà de 24 hrs / 365 dies.

El servei d'atenció tècnica i pla de contingències haurà de contemplar:

- Atenció d'incidències i avaries de l'equipament i maquinària del servei
- Plantilla de reforç/guàrdia per a situacions imprevistes
- Pla de contingències per:
 1. Inundacions
 2. Incidències o alteracions del servei per pluges torrencials
 3. Vessaments de productes químics, olis, fuel,..
 4. Situacions anòmales que necessitin de l'actuació del servei de neteja per retornar a la dinàmica estàndard.

El SATPC disposarà dels següents temps de resposta en funció de l'horari de presencial del seu personal al centre:

- En horari presencial: 30 minuts
- Fora horari presencial: 60 minuts

6. CONTROL DE QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI.

La Direcció de cadascun dels centres designarà la persona o les persones que assumiran la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa contractista, amb les que tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei.

L'empresa contractista estarà obligada a atendre les indicacions que aquestes persones li comuniquin, i està obligada a informar per escrit i de forma immediata a la Coordinadora d'Hoteleria de qualsevol incidència important que afecti al servei.

L'empresa contractista obrirà i complimentarà un Llibre d'Ordres i Incidències amb pàgines numerades on s'indicanarà i signaran per els representants delegats de les dues parts totes les consideracions i variacions del Servei, especialment aquelles que comportin despeses constants, canvis de procediments o productes de neteja, incidències d'ordre, etc.

Conjuntament amb la persona assignada per la Direcció del Centre, es realitzaran periòdicament controls directes sobre la qualitat de la neteja i dels altres serveis de l'àrea gestió del rober i de la gestió interna i externa dels residus.

A les zones d'àmbit assistencial es realitzaran 1 control microbiològic de superfície, anual, amb l'objectiu de determinar el nombre de colònies existents en àrees de risc mitjà, després del procés de neteja, amb lliurament del corresponent resultat a cadascuna de les Direccions dels centres.

Així mateix, els Centres poden realitzar controls ambientals periòdics i aleatoris.

La Unitat de Prevenció del Centre avaluarà els resultats obtinguts i les accions correctores a prendre si s'escau.

Tots els licitadors hauran de **presentar un Pla de Qualitat**.

6.1. Control i supervisió del servei

6.1.1. Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei

L'empresa contractista haurà de seguir un sistema de control de la qualitat que garanteixi la consecució de la mateixa.

Amb tal finalitat es verificarà:

- La correcta execució dels treballs
- El compliment correcte de freqüències
- Utilització de productes i materials
- La qualitat ambiental, tècnica i estètica
- En general tot el que s'estableix en el Plec de Condicions Tècniques referent a la qualitat i quantitat de la prestació del servei de neteja.

L'empresa contractista haurà de facilitar a l'ens contractant tota la informació, i col·laboració necessàries per la realització de les tasques d'avaluació de la qualitat de la prestació del servei de neteja.

El sistema de control de la qualitat avaluarà els resultat de la prestació del servei i determinats aspectes de la pròpia prestació: acompliment de la planificació, utilització dels equips de protecció individual i col·lectiva, acompliment de les mesures de prevenció establertes, control dels materials i productes emprats,... Amb tal finalitat es realitzaran tres tipus de control:

- Control estètic
- Control de la prestació
- Controls de l'acompliment de les operacions programades d'especialistes

Trimestralment s'obindrà un indicador de qualitat de neteja (CQ) per zona que englobarà els resultats de totes les observacions realitzades en el període i que es calcularà a partir de les valoracions de cada control, tenint en compte les ponderacions establertes i els factors d'exigència de les diferents zones.

6.1.1.1. Valor CQ. Qualificació

CQ	Valor qualificació	
5	Excel·lent	Excel·lent: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia; s'observa la brillantor del terra, la neteja de vidres o altres elements mes sensibles al desordre i brutícia.
4	Bo	
3	Acceptable	
2	Deficient	
1	Inacceptable	

Bo: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja alt sense arribar al nivell anterior i sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia tot i que una persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències.

Acceptable: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja acceptable, però amb presència de lleugeres taques, pols i/o altres indicis de brutícia puntuals i apreciables per a qualsevol persona, però sense arribar a un nivell d'insuficiència i molest.

Deficient: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja deficitari, amb presència generalitzada de taques, olors, pols i/o altres indicis de brutícia apreciables fàcilment.

Molt deficient: les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja totalment insuficient i dolent en el seu conjunt i composició.

Funcions de la Coordinadora d'Hoteleria del CSC en aquest àmbit:

- Vetllar per la qualitat del servei
- Establir programa anual d'inspeccions mensuals
- Realitzar les inspeccions mensuals programades en presència del Cap de Servei de l'empresa contractista (excepte que aquest decideixi no assistir)
- Definir els valors CQ de les dependències objecte d'anàlisis en les inspeccions

- Aixecament d'acta de la inspecció i signatura de la mateixa, en presència del Cap de Servei de l'empresa contractista (excepte que aquest decideixi no assistir)
- Introducció de resultats al Sistema de Gestió i Supervisió (SGS)

Procediment de Control:

Mensualment, la comissió de control es realitzarà la inspecció de control de qualitat segons programa establert.

El programa d'inspeccions es desenvoluparà atenent les següents freqüències mínimes:

TAULA FREQÜÈNCIES

Inspeccions de Control de la Qualitat	
Activitat	Freqüències
Atenció Sanitària	Bimensual
Administratius	Trimestral
Logística i tècnics	Trimestral
Exteriors	Mensual

El programa d'inspeccions estarà format per una ruta d'observacions amb les dependències, àrees o espais del centre a supervisar, amb un mínim de 5 dependències a analitzar dintre de un mateix edifici / espai per dia.

La valoració serà atorgada i consensuada pels membres de la comissió i assignarà un índex de qualitat (CQ) de 1, 2, 3, 4 ó 5 segons hagi estat valorat l'estat de la dependència analitzada, en criteris de neteja i per tant el servei realitzat com a: inacceptable, deficient, acceptable, bo o excel·lent.

Com a resultat de la inspecció s'aixecarà l'Acta d'Inspecció de Qualitat (una per cada dependència / espai analitzat), amb el següent contingut mínim:

- CQ atorgat en funció de la valoració i puntuació realitzada del nivell de neteja observat.
- Anomalies observades, gravetat i possibles causes d'aquestes.
- Mesures correctores a adoptar, programació i terminis d'aquestes, a verificar en inspeccions posteriors.
- Signatura dels components de la Comissió de Control que hagin realitzat la inspecció

CSC aplicarà els següents criteris als CQ:

Signe	CQ	Qualificació	Criteri CSC
+	5	Excel·lent	Servei altament satisfactori
+	4	Bo	Servei correcte
-	3	Acceptable	Servei a aplicar mesures de millora
-	2	Deficient	Seveis mot deficitaris i objectes de penalització. Aplicació de mesures correctores de forma immediata.
-	1	Inacceptable	

Mesures Correctores:

A l'acta d'Inspecció de la qualitat es deixarà constància de les mesures correctores a implementar per resoldre les incidències i no conformitats que es determinin a la inspecció.

L'empresa contractista haurà de posar i facilitar el mitjans per poder portar a termini les dites mesures correctores.

S'obrirà una incidència / no conformitat greu al personal de neteja que deixi zones per realitzar, o realitzi incorrectament, perquè no es torni a repetir.

Es crearà un registre d'aquestes incidències i/o no conformitats.

7. SUBCONTRACTACIONS.

Si el contractista dels serveis de neteja, rober i residus optés a la subcontractació d'una part dels serveis ho haurà de comunicar per escrit i necessitaran l'autorització acreditada de l'ens contractant.

Les possibles empreses subcontractades hauran de presentar tota la documentació requerida en els plecs tècnics i de clàusules administratives del present expedient de contractació, a efectes d'acreditar la seva aptitud per a prestar el servei subcontractat.

L'empresa contractista dels serveis de neteja, rober i residus assumiran la total responsabilitat sobre les empreses que hagin subcontractat, quedant exempt el CSC de qualsevol responsabilitat sobre les mateixes.

8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (PRL).

L'empresa contractista haurà d'acreditar, abans d'iniciar la prestació del servei, la formació en matèria de prevenció de riscos laborals de cadascuna de les persones adscrites al mateix. Aquesta acreditació haurà d'estar signada pels treballadors donant fe de la seva formació.

L'empresa contractista garantirà a totes les persones adscrites al projecte de tots els mitjans de seguretat necessaris, i vetllaran pel compliment de tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (Llei 31/1995 i normativa en desenvolupament), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte, en virtut del que es contempla en el punt 3 de l'article 24 de la llei esmentada.

En el cas de que al CSC se li imposés alguna sanció per part de l'autoritat competent, com a conseqüència d'incompliment de mesures preventives per part del personal adscrit al projecte, el CSC repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

Abans de l'inici de les feines, l'empresa contractista, presentarà un estudi i pla de seguretat amb relació als treballs a desenvolupar i designarà un recurs preventiu que haurà d'estar adscrit al servei. L'incompliment d'aquest punt serà motiu de resolució de contracte.

L'empresa contractista dotarà al personal adscrit al projecte del material, equips, eines, uniformitat, EPIs, i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.

9. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS (LOPD).

El contractista guardarà sigil sobre les dades de caràcter personal i, especialment, les relatives a la salut i l'estada dels pacients del centre, de què tingui coneixement per raó de les prestacions objecte del present contracte.

Per al tractament de les dades, l'empresa es sotmetrà en tot moment a les instruccions del responsable del centre.

L'empresa es compromet:

1. a no aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a què tingui accés en l'exercici de les funcions que li han estat encarregades amb finalitats diferents a les d'aquest contracte.
2. a no cedir-les ni revelar-les a terceres persones.

Així mateix, l'entitat contractista i els seus treballadors es comprometen al compliment de totes les mesures tècniques i organitzatives que siguin necessàries per garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte subscrit.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o de qualsevol altra obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, per part de l'empresa o del personal al seu servei serà causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

En tot cas, la contractista restarà obligada a donar compliment a totes les obligacions establertes a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

10. FALTES, PENALITZACIONS I CAUSES DE RESOLUCIÓ.

El servei de neteja objecte del present plec es regirà pel següent **règim de sancions**, prèvia incoació de l'expedient corresponent, i sense perjudici de les penalitats que regulen el Plec de Clàusules Administratives Particular de l'expedient de licitació CSCSA 1/17.

a. Faltes lleus

Es consideren faltes lleus:

- Realitzar canvis al personal adscrit al servei sense autorització expressa i acreditada del CSC.
- La no supervisió continuada i contrastada del Responsable del contracte i servei per part de l'empresa contractista.
- No lliurar el quadrant mensual del servei a la Coordinadora d'Hoteleria del CSC.
- La incorrecta uniformitat del personal adscrit al servei
- No portar la identificació personal en lloc visible i durant tota la jornada laboral.
- Actituds ofensives, despectives i/o faltes de comportament del personal adscrit al servei amb tercers, considerant tercers: treballadors del CSC, usuaris, pacients, visites, transeünts,...

b. Faltes greus

Es consideren faltes greus:

- Tres faltes lleus en el mateix mes o cinc en un trimestre configuren una falta greu.
- La no implementació dels acords i/o millores que es determinin per la Comissió de Control a les inspeccions i les reunions de seguiment, en mode i termini.
- La NO realització del programa de neteja i/o la gestió, recollida i retirada de residus, total o parcialment sense causa justificada.
- No realitzar els controls microbiològics anuals, o que s'hagin sol·licitat per necessitats del servei.
- No comunicar el canvi de productes i/o no aportar les seves fitxes tècniques i de seguretat.
- La NO realització de les operacions de manteniment preventiu – correctiu dels equips, eines i maquinària del servei de forma que posi en perill a les persones i/o les instal·lacions.

- La demora en els temps de resposta establerts en el SATPC en més de 30 minuts
- La NO disponibilitat dels mitjans tècnics requerits o del material necessari durant un termini de tres dies.
- La NO atenció dels avisos al SATPC
- No realitzar els canvis de personal que sol·liciti el CSC en el termini establert.
- La cobertura de personal del servei (suplències) amb personal amb manca de formació sobre el servei a realitzar als centres del CSC, les seves instal·lacions, equips, sistemes i normes de procediments.
- L'incompliment de la normativa inherent al servei.
- L'incompliment de les normes de seguretat, salut laboral i medi ambientals.
- L'incompliment en la confecció i lliurament de la memòria anual del servei
- No entregar el pla de prevenció de riscos laborals en els terminis indicats i l'incompliment del mateix.
- La falta de secret i confidencialitat de les dades personals dels treballadors i usuaris del CSC i en particular de les dades de salut i de la informació de processos i estades dels pacients.
- Penalitzacions per Millores no realitzades o demorades o incompliment d'algun dels compromisos assumits pel contractista que hagi estat puntuat en fase de valoració d'ofertes.

c. Comunicació de faltes

El CSC comunicarà la incoació de l'expedient de penalització per un dels mitjans següents:

- Fax. Es donarà per vàlida la comunicació amb el "conforme de la comunicació fax"
- Burofax. Es donarà per vàlida la comunicació amb el "justificant de recepció" dels sistema burofax.
- Correu electrònic (e-mail). Es donarà per vàlida la comunicació amb "justificant d'entrega en bústia" del sistema de correu electrònic.

Totes les comunicacions hi seran dirigides al Responsable del contracte designat per l'empresa contractista i amb còpia al Gerent – Administrador de l'empresa o persona que es determini a l'inici del servei: Director d'operacions, Director de qualitat,...

Un cop donada per vàlida la comunicació l'empresa contractista disposarà d'un termini de 10 dies hàbils per presentar al-legacions, transcorregut aquest termini si no s'hagués presentat al-legacions es donarà per confirmada la falta i s'haurà d'emetre la resolució imposant la penalització corresponent.

Si l'empresa contractista presentés al-legacions es conformarà una comissió paritària que disposarà d'un termini d'una setmana per validar o retirar la falta.

d. Penalitzacions

A banda del que s'estableix al Plec de Clàusules Administratives i amb els límits que s'estableixen a l'article 212 del TRLCSP, es preveuen les següents clàusules de **penalitzacions econòmiques**:

- Una falta greu es penalitzarà amb un 3% de la facturació mensual del servei. D'aplicació en el mes en curs de la confirmació de la falta.
- La demora en l'inici del servei, sense causa justificada, es penalitzarà amb 1% de la facturació mensual per cada setmana de demora. D'aplicació a la primera factura del servei.
- La substitució del cap del servei, dels responsable o referents sense autorització acreditada del CSC es penalitzarà amb 5% del contracte anual. D'aplicació en el mes en el que es produeixi aquesta falta.
- L'incompliment en la confecció i lliurament de la memòria anual del servei de neteja es penalitzarà amb un 2% de la facturació mensual per cada setmana de demora. Si finalitzat l'any en curs, l'empresa contractista, no hagués lliurat la memòria anual del servei de neteja la penalització s'incrementarà fins a un 5 % de l'import anual del servei que es descomptarà de la facturació del mes de desembre.
- Penalitzacions per CQ negatius.
La penalització s'aplicarà sobre la facturació del mes en el que s'obtenen els CQ's.
Cada CQ és objecte de la seva penalització i per tant s'aplicaran tantes penalitzacions com CQ negatius resultin de la Inspecció de Qualitat realitzada en el mes, fins un màxim d'un 20% de la facturació mensual del mes en curs.
- La NO disponibilitat dels mitjans tècnics requerits o del material necessari durant un termini de tres dies es penalitzarà amb un 3% de la facturació mensual del mes en el que s'incorre en la falta. La reincidència en aquest punt o la prolongació del termini en mes de tres dies es considerarà falta molt greu i s'incrementarà la penalització en un 0,5% per dia de demora, fins un màxim d'un 20%.

Aquestes penalitzacions s'aplicaran, una vegada fixades de forma definitiva, mitjançant la reducció de l'import a abonar al contractista en el mes en el qual s'hagi resolt aplicar la sanció.

e. Causes de resolució de contracte

Independentment d'allò previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars de l'expedient CSCSA 1/17, es consideren possibles causes de resolució del Contracte les situacions i fets següents:

1. La interrupció de la prestació del servei durant quatre dies consecutius, excepte en cas de força major.
En situació de vaga laboral legal, l'empresa contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin el serveis mínims imprescindibles que determini l'Administració.

2. No disposar dels mitjans tècnics requerits o del material necessari per la realització del servei durant un termini d'un mes.
3. La subcontractació a tercers de part o la totalitat del servei sense comunicar-ho per escrit de forma prèvia al CSC.
4. La falsedat d'una declaració responsable emesa pel contractista que hagi estat puntuada en fase de valoració d'ofertes
5. L'incompliment reiterat (tres o més vegades) d'un dels compromisos assumits per l'empresa contractista i que hagi estat objecte de puntuació en fase de valoració d'ofertes.

11. FACTURACIÓ.

La facturació mensual es farà per mesos vençuts, segons els terminis previstos a la normativa vigent, presentant la factura abans del dia 5 del mes següent, i en les condicions previstes al plec de clàusules administratives particulars, amb una única factura per entitat contractant (ConSORCI de Salut i d'Atenció Social de Catalunya, SA per T21 i Projectes Sanitaris i Socials, SA pels centres de La Roca), desglossada pels conceptes següents:

- Servei de neteja
- Servei de gestió de residus (T21).

12. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PELS LICITADORS EN EL SOBRE B.

Els licitadors han d'aportar la oferta tècnica, per a cadascun dels lots als quals presentin oferta, incorporant els documents que es relacionen tot seguit:

1. Pla de treball i memòria tècnica

- 1.1. Organització del servei i pla operatiu amb una relació clara i detallada de totes les prestacions que es contemplen en la seva proposta, amb les seves característiques i limitacions. Com a mínim aquest document haurà de contenir les prestacions que el present plec contempla com a obligatòries.
- 1.2. Protocols del diferents procediments de neteja per a la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- 1.3. Relació i exemples de documents que han de facilitar la comunicació entre l'empresa contractista i la Direcció del Centre i el corresponent control de la gestió i de la qualitat del servei.

- 1.4. Relació del productes utilitzats en la prestació del servei i la corresponent col·lecció de fitxes tècniques i aportació d'un un certificat emès pel licitador conforme els productes oferts compleixen amb la normativa vigent, tant pel que fa a la seva composició com pel que fa a l'envasat i l'etiquetatge.
- 1.5. Relació de mitjans tècnics i materials que el licitador està disposat a aportar per el compliment del servei, amb descripció detallada de cada un d'ells (utillatge, fregadora de terres, etc.).

2. Cap de servei

Proposta de Cap de Servei de Neteja: currículum professional i proposta de dedicació. Cal acreditar la formació i experiència referenciades al currículum professional.

3. Gestió de personal

Pla de Formació de l'empresa en relació al personal assignat al servei objecte d'aquest contracte.

4. Pla de qualitat

Pla de Qualitat en relació a la prestació d'aquest servei i, en concret, estratègia informàtica de l'empresa en relació a aquest aspecte.

NOTA:

La no presentació per part dels licitadors de tota la documentació exigida en el present apartat suposarà l'exclusió de la oferta de la licitació (amb excepció de la documentació que faci referència específica a aspectes objecte de valoració, la qual, si no es presenta, obtindrà una valoració de 0 punts en el corresponent criteri de valoració).

Atès que els dos lots que comprenen l'objecte de la present licitació seran objecte de valoració independent, en cas de presentar oferta als dos lots cal aportar cadascun dels documents relacionats anteriorment de forma separada per a cadascun dels lots, indicant a quin dels lots es fa referència.

ANNEXES DEL PPT

Annex I del PPT

Personal a subrogar:

T21 (Annex I. A del PPT)

Centres La Roca (Annex I. B del PPT)