



Plec de clàusules tècniques que han de regir per a la contractació del servei de neteja dels edificis municipals de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes.

Contingut

1. Objecte Del Contracte
2. Funcions generals de l'empresa adjudicatària
3. Descripció dels centres
4. Condicions generals
 - 4.1. Personal
 - 4.2. Vestuari del personal
 - 4.3. Gestió del personal
 - 4.4. Prevenció de Riscos Laborals
 - 4.5. Elaboració De Planificacions
 - 4.6. Coordinació
 - 4.7. Materials i productes
 - 4.8. Gestió de Residus i recollida selectiva
 - 4.9. Controls i supervisió del servei
 - 4.9.1. Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei.
 - 4.9.2. Valor IQN Qualificació
 - 4.9.3. Conseqüències econòmiques del control
 - 4.9.4. Formalització de les incidències
 - 4.9.5. Sancions i resolució de la contractació
 - 4.9.6. Faltes y Sancions
 - 4.9.8. L'incompliment contractual consisteix en les següents situacions:
 - 4.9.9. Clàusules de penalització
 - 4.10. Certificacions
 - 4.11. Altres condicions
 - 4.12. Abonament del servei
 - 4.13. Incompliment dels objectius anuals de qualitat
 - 4.14. Aportacions del contractant



5. Condicions específiques dels centres
 - 5.1. Periodicitat dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona:
 - 5.2. Freqüències periòdiques i particularitats per a tots els centres:
 - 5.3. Freqüències de neteja variables per centre:
 - 5.4. Dies i torns de neteja dels centres
 - 5.5. Altres premisses a nivell general per a tots els centres
 - 5.6. Bossa d'hores de Lliure disposició
 - 5.6. Ampliació o reducció de serveis.
6. Documentació tècnica a aportar pels licitadors.
 - 6.1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa
 - 6.2. Mitjans tècnics i materials.
 - 6.3. Organització del servei
 - 6.4. Visita als centres .

1. Objecte Del Contracte

És l'objectiu d'aquest plec definir les condicions mínimes d'execució del contracte a partir de les quals els licitadors poden formular les seves propostes per a la prestació dels serveis ordinaris i extraordinaris de neteja i serveis complementaris dels edificis municipals de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, d'acord amb les especificacions tècniques descrites en aquest plec.

Centres objecte d'aquesta licitació:

Superfícies Aproximades dels edificis municipals

1 Ajuntament	1.017 m2
2 Ca l'Alfaro	525 m2
3 Prefectura de Policia / centre logístic	695 m2
4 Escola Jaume Llull	3.900 m2
5 Escola Serenavall	2.633 m2
6 Pavelló Poliesportiu	1.560 m2
7 Vestidors Camp de Futbol	510 m2
8 Casal d'avis	560 m2
9 Casal de Joves Can Riviere	614 m2
10 Biblioteca	1.090 m2
11 Museu-Arxiu	842 m2
12 Escola Música	441m2
TOTAL	14.387 m2

Així mateix es fixaran els criteris per a la prestació dels serveis complementaris necessaris per a la prestació del servei en condicions extraordinàries i dels serveis necessaris per a organitzacions puntuals en altres instal·lacions o a la via pública.

A nivell informatiu aquestes organitzacions i treballs podrien ser:

Organitzacions:

Casals d'estiu.

Representacions teatrals.

Festes locals.

Competicions esportives, etc..

També estan inclosos en aquest contracte els treballs de peonatge i els d'aquells operaris o maquinària específica que calgui aportar per una correcta prestació del servei.

Treballs Complementaris

Treballs de peonatge.

Operaris i maquinària específica (elevadors, carretons, ,maquinaria de neteja...).

2. Funcions generals de l'empresa adjudicatària

Les funcions generals que ha d'assumir l'empresa adjudicatària són les següents:

Gestió i execució del servei de neteja dels centres objecte del contracte. Gestió integral del personal del servei.

Subministrament de material higiènic, paper eixugamans, sabó i escombretes de bany, també s'inclouen tots els dispensadors

Són per tant, per compte de l'empresa adjudicatària, totes les despeses relacionades amb el personal emprat, els materials i estris que utilitzi, despeses de comunicacions, els serveis externs que requereixi (assessoraments, treballs de tercers, serveis professionals independents, assegurances, transports i altres despeses diverses) i en general totes les despeses directes e indirectes associades a la prestació del servei objecte del contracte.

3. Descripció dels centres

Veure annex 1 relació de centres i dades

4. Condicions generals

Primera: Els licitadors hauran d'establir un programa de gestió i organització general del servei en el centre, amb definició de protocols de treball, que lliuraran juntament amb la proposta tècnica per a ser valorats.

Segona: Els licitadors hauran de presentar a la seva proposta la planificació dels treballs a realitzar, juntament amb una memòria tècnica de com es duran a terme, amb la relació de mitjans i productes que empraran.

Tercera: Els licitadors hauran de presentar un pla de qualitat del desenvolupament i gestió del servei ofert i hauran d'establir un sistema específic de control pel servei objecte d'aquest contracte.



Quarta: El present plec recull la metodologia de treball que L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes ha definit com a bàsica i necessària per a ajustar-se als objectius de qualitat establerts.

Cinquena: L'empresa adjudicatària es comprometrà a assolir un nivell d'eficàcia determinat en el servei objecte del present contracte.

Sisena: Per a poder avaluar aquest compromís, mensualment els serveis seran auditats per una entitat externa, escollida per L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei.

4.1. Personal

Primera: L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió dels serveis objecte del contracte. Haurà de comptar en tot moment amb el personal qualificat suficient per a la prestació dels diferents serveis, gestionant quantes suplències o puntes de treball siguin necessàries.

Segona: L'equip tècnic de persones amb la descripció de la titulació proposada i dedicació horària quedarà descrit en la proposta tècnica presentada pels licitadors.

Tercera: L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels costos salarials i demés obligacions laborals i legals relacionades amb el personal que desenvolupi els serveis. No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa adjudicatària amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, ja que aquell depèn única i exclusivament de l'adjudicatari en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social vigent i a la que en un futur es pugui promulgar. En aquest sentit, el contractista queda obligat, respecte al personal que desenvolupi el servei objecte d'aquesta contractació, al compliment de les disposicions en matèria de Legislació Laboral i de Seguretat Social i les específiques de Salut Laboral vigents durant el termini d'execució del contracte.

Quarta: Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, còpia dels TC1 i TC2 corresponents als treballadors destinats a la realització del servei o serveis objecte del present contracte.

Cinquena: L'organització del servei i la distribució dels recursos humans proposats entre les diverses franges horàries haurà de tenir en compte la menor afectació possible de l'activitat del centre. Aquesta distribució haurà de comptar amb el vist-i-plau previ de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes abans de començar la prestació del servei.

Sisena: L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, per raons justificades de servei, podrà modificar puntualment els esmentats horaris per atendre la cobertura d'actes institucionals o altres actes multitudinaris en qualsevol dels centres objecte de la present contracta, sempre i quan ho notifiqui prèviament a l'adjudicatària i no comporti un increment en còmput global anual de les hores de servei prestades.



4.2. Vestuari del personal

Tots els treballadors assignats a aquests serveis hauran d'anar correctament uniformats.

Tot el personal adscrit a aquests serveis haurà de portar una identificació amb el seu nom i cognom quan desenvolupi el seu horari de treball.

La roba de treball portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.

L'empresa farà reposició de la roba de treball cada sis mesos.

L'empresa tindrà l'obligació de comunicar a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes els lliuraments de roba al personal. La uniformitat, i el seu estat òptim, és imprescindible en tot el personal adscrit al servei.

4.3. Gestió del personal

Primera: L'empresa adjudicatària garantirà l'estabilitat del personal destinat a cobrir el servei, en el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal, serà comunicat per escrit al responsable del contracte amb una antelació de 10 dies.

Segona: Abans de qualsevol nova incorporació, el personal haurà de rebre una formació específica sobre el corresponent centre no inferior a una jornada completa de treball, aquesta formació haurà d'acreditar-se a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes lliurant el corresponent certificat

Tercera: El personal que desenvolupi el servei en qualsevol dependència municipal estarà localitzable en les seves hores de treball, no podent abandonar el lloc de treball sense fer-ho saber al seu responsable.

Quarta: L'empresa adjudicatària és responsable de l'organització d'horaris, torns, caps de setmana, vacances, etc.

És responsable igualment del control d'absentisme del seu personal.

El contractista haurà de cobrir les absències, en el mateix dia i mateix torn, de qualsevol lloc dels previstos en la planificació de tasques acordada, excepte proposta i nou acord per escrit d'organització, previ a l'absència.

Cinquena: El personal de l'empresa adjudicatària donarà un tracte respectuós als usuaris i personal del centre. L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes podrà requerir la substitució, a càrrec de l'empresa, d'una persona que sigui objecte de queixes reiterades per aquest motiu.

Sisena: En cas de vaga, l'empresa adjudicatària es compromet a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que estableixi l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes. L'empresa adjudicatària organitzarà programes de neteja especials al finalitzar una situació de vaga amb la finalitat de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim. Durant aquest període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades pel que fa a les hores de treball programades en la normalitat.



Setena: Els danys ocasionats com a conseqüència de dol o negligència per part dels treballadors, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que ha estat realitzat pel seu personal.

Vuitena: L'empresa tindrà l'obligació de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de com a mínim 600.000,00 €. de cobertura.

Aquesta pòlissa haurà de tindre cobertura per reparació de danys què, per acció u omissió del personal, es puguin causar tant a persones com a equips o instal·lacions municipals.

Novena: L'empresa haurà de comunicar a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres qualsevol canvi econòmic en la retribució del personal, que superi el salari del conveni de neteja provincial, i serà necessària la conformitat del consistori per aprovar el sobre cost.

4.4. Prevenció de Riscos Laborals

Primera: L'empresa adjudicatària haurà de garantir al personal que desenvolupi el servei tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant-se a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (article 24 de la llei 31/95), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

Segona: En les ofertes que es presentin s'hauran d'acollir a la planificació del Pla de Riscos Laborals de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres (avaluació de riscos, acció preventiva, formació, etc..) detallant per cada fase els mitjans humans i materials per tal de poder facilitar la seva valoració.

Tercera: L'empresa adjudicatària comptarà amb tècnics responsables de prevenció dels Riscos Laborals, que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, sent així mateix responsable de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.

Quarta: L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres lliurarà l'avaluació de Riscos Específics del centre a efectes de coordinació de la matèria.

Cinquena: Respecte al pla d'emergència dels Centres de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, l'empresa adjudicatària s'haurà d'implicar i participar, en la mida que indiqui el pla corresponent, per garantir la pròpia seguretat i la de les altres persones, així com per preservar la integritat dels béns i patrimoni del Centre.

Sisena: En el cas que al centre se l'imposés alguna sanció o se l'hi derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de mesures preventives per part del personal de l'empresa contractada, L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

Setena: L'empresa adjudicatària col·locarà a cadascun dels centres i en lloc visible per els seus treballadors un cartell explicatiu didàctic amb els principals riscos del centre.

Novena: Les empreses licitadores, en l'elaboració i presentació de les seves respectives propostes, hauran de fer un ús no sexista del llenguatge.



Així mateix, l'empresa adjudicatària al llarg de la vigència del contracte haurà de fer un ús no sexista del llenguatge en qualsevol document definitiu escrit i/o digital, i haurà de desagregar les dades per sexe en qualsevol estadística referida a persones que es generi, tot això a l'empara de l'article 2.3 de la Llei 4/2005, de 18 de febrer, per a la Igualtat de Dones i Homes en el qual s'assenyalen els principis generals que hauran de respectar-se.

4.5. Elaboració De Planificacions

Primera: En compliment de la legislació vigent, s'hauran de desenvolupar en el cas que no es disposi d'ells, i en el termini màxim de dos mesos a partir de la signatura del contracte, els següents Plans o programes d'actuació:

- Pla de prevenció de riscos laborals de tots els llocs de treball inclosos en aquest plec (específics del centre)..
- Pla de qualitat (protocols d'actuació de tot els processos desenvolupats pels llocs de treball d'aquest plec).
- Pla de neteja i desinfecció de cadascun dels centres objecte d'aquesta licitació.
- Pla de formació del personal de neteja.

Per a la realització d'aquests Plans, l'empresa disposarà d'un termini màxim de dos mesos des de la signatura del contracte.

Passat aquest temps L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes podrà contractar a una empresa especialitzada i aquests treballs aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei.

4.6. Coordinació

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una infraestructura de serveis centrals per a poder donar l'assessorament necessari a L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes i endegar de forma efectiva els requeriments derivats de l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària designarà una persona que assumirà la gestió directiva del servei objecte d'aquest contracte, i tractarà directament amb l'interlocutor assignat per L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, els afers relacionats amb el contracte.

L'empresa adjudicatària designarà també un coordinador que gestionarà el dia a dia del servei objecte del contracte i que farà d'interlocutor de la mateixa amb L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes.

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes designarà un responsable del contracte, qui assumirà la responsabilitat del control i coordinació del servei, la qual tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei.

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes es reunirà periòdicament amb el coordinador del servei encarregat designat per l'empresa adjudicatària per tal de tractar tots els temes vinculats amb el desenvolupament del mateix.



4.7. Materials i productes

Primera: L'adjudicatari aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utilitatge que siguin necessaris per la prestació del servei, incloses papereres i bujols, les bosses de brossa i de reciclatge per col·locar en les papereres i centres intermedis de reciclat.

Aquests productes i materials estaran adaptats pel que fa a la seva utilització a les peculiaritats específiques del servei i de la instal·lació i compliran les normatives vigents en aquesta matèria.

Segona: Característiques dels productes: L'adjudicatari haurà de lliurar abans de l'inici dels treballs, objecte d'aquests plecs, la documentació relativa a tots els productes que utilitzarà en la seva execució i proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats per tal de desenvolupar el servei adjudicat amb la finalitat de configurar un quadern de consulta.

Els materials i els productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran al màxim la protecció del medi ambient i la normativa vigent durant el termini d'execució del contracte.

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 adjudicatària haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei adjudicat com per al responsable de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, tota aquella informació que es cregui adient per tal evitar errors i accidents als centres de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes.

Una vegada examinats tots els productes L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes autoritzarà l'ús dels productes que cregui convenients per ser utilitzats a les seves instal·lacions i sol·licitarà el canvi dels que no siguin adequats.

Tercera: Característiques mínimes exigides dels productes de neteja.

- Tots els productes tindran la etiqueta de Ecoembes o bé l'adjudicatari tindrà un contracte firmat amb un gestor de residus que asseguri una gestió adequada dels envasos utilitzats.
- Els productes tindran que ser ecològics amb certificació oficial europea o com a mínim altament biodegradables.
- Els productes dedicats a la neteja de manteniment diari seran neutres i biodegradables en més del 90%
- Els àcids i alcalins per a neteges a fons seran biodegradables en més del 80%
- Els desinfectants seran neutres i tindran en la seva composició sal d'amoni quaternari.
- Els desincrustants àcids no contindran sulfumant ni total ni parcialment.
- Queda prohibit el us de productes clorats o lleixius.

Quarta: La gestió dels envasos generats en l'execució del contracte serà responsabilitat del concessionari.

En primer lloc, tindrà cura de la tria selectiva de les deixalles d'envasos d'ús domiciliari, que dipositarà en els contenidors municipals o en el punt que el responsable de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes determini.



En segon lloc garantirà una gestió correcta dels residus generats, de mida industrial i als efectes caldrà que aporti un pla de residus on es detalli; el gestor del residu, quins productes van amb envàs industrial i quines quantitats es preveuen de generació.

Cinquena: L'empresa adjudicatària serà responsable en tot moment i assumirà al seu càrrec les despeses de la neteja, el manteniment, reparació i el cost de substitució de l'utilatge i equipament utilitzat per a la prestació del servei durant la vigència del contracte.

Sisena: Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avanç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, productivitat o resultats de la prestació.

Les inversions corresponents correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Setena: L'adjudicatari assumirà totes les despeses de compra dels productes i materials necessaris per a la prestació del servei. Inclosos els consumibles higiènics (paper higiènic, eixugamans i sabó de mans i en farà la reposició, a més entregará mensualment a L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes el detall del consum realitzat en cadascun dels centres.

L'adjudicatari també aportarà els dispensadors de paper higiènic, els de paper eixugamans i els de sabó, sense càrrec per el ajuntament de Sant Andreu de Llavanes i substituirà els que no estiguin en correctes condicions segons les necessitats posades de manifest per l'Ajuntament. L'adjudicatari podrà sol·licitar a l'ajuntament de Sant Andreu de Llavanes que assumeixi la instal·lació d'aquests dispensadors.

Vuitena: L'empresa contractista esta obligada a aportar com a mínim 50 contenidors higiènics femenins que es col·locaran en els banys de totes les instal·lacions municipals incloses en aquest contracte. Aquests contenidors seran retirats per una empresa homologada (es demanará justificant de la homologació per la Generalitat de Catalunya de l'empresa per a la retirada d'aquests residus)

Novena: Esta inclòs en aquest contracte l'aportació de com a mínim 4 catifes antibrutícia amb retirada o neteja a fons com a mínim mensual, el manteniment de les quals serà diari.

4.8. Gestió de Residus i recollida selectiva

El tractament i eliminació dels residus que es generin a les instal·lacions, corren a càrrec de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes. No obstant, la gestió intercentre dels mateixos fins a deixar el residu en el punt que determini el responsable de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, correrà a càrrec de l'adjudicatari que haurà d'acomplir la normativa vigent al respecte.

L'empresa adjudicatària realitzarà el transport de qualsevol tipus de residus des dels punts de reagrupació assenyalats, fins als punts intermedis que es determinin o fins els contenidors municipals mes pròxims.

En relació a això, se seguirà expressament tant la normativa vigent, com les normes específiques del centre per a cada grup.



En cas de què sigui necessari, es dotarà d'una bossa de cada color per cada tipus de recollida. Per exemple:

- **Negre:** Rebuig
- **Blau:** Paper
- **Groc:** Plàstic

Es dotarà cada zona del contenidor adequat a les característiques del residu. Els contenidors seran aportats per l'empresa adjudicatària, contrastant el model amb el responsable de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres.

La concessionària aportarà bujols de 120 o 240 l, en funció de les necessitats de l'edifici, com a punts de recollida de les papereres de recollida selectiva, previ a la recollida per part del Servei Municipal de Recollida comercial.

4.9. Controls i supervisió del servei

Primera: L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'administració del servei, exercint la supervisió del mateix per part del/s responsables tècnics encarregats i dirigit per un tècnic especialitzat.

Segona: L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres es limitarà a disposar de l'estructura tècnica de supervisió i control que es necessiti per a coordinar els treballs i verificant allò que s'ha realitzat, amb la finalitat d'assegurar que el servei contractat s'està portant a terme, conforme allò que s'ha establert al present plec i dins dels compromisos contractuals.

Tercera: De forma regular (mensual o trimestral) es durà a terme mitjançant una empresa externa (escollida per L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres i a càrrec de l'empresa adjudicatària) una supervisió dels serveis realitzats. Es comprovarà amb el contracte, la planificació de tasques i el pla de treball previst entregat per l'empresa, es comprovaran tots els compromisos contractuals sol·licitats per l'ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres i/o els ofertats per l'adjudicatari, si s'han complert les tasques i el seu nivell de qualitat.

Quarta: Anualment es farà una reunió amb els responsables del servei per part de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, els responsables de l'empresa adjudicatària i una empresa auditora especialitzada externa (escollida per L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres i a càrrec de l'empresa adjudicatària), amb el resultat d'aquesta reunió es faran anualment les modificacions de servei i freqüències que es creguin convenientes per adequar el servei a les necessitats reals, per el any següent.

Cinquena: L'empresa adjudicatària farà la posada en marxa de tota la mecànica operativa que calgui dins dels processos, definició i preparació de recursos, etc. També realitzarà controls directes sobre la qualitat del servei objecte d'aquest contracte. Els resultats d'aquests controls seran lliurats al responsable del centre immediatament després de ser obtinguts.

Sisena: El responsable designat per L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres establirà aquells sistemes d'inspecció, assegurament de qualitat i de garantia que consideri adients per tal de



comprovar l'adequada prestació del servei i de l'acompliment de la normativa legal vigent, els protocols de treball i totes aquelles obligacions derivades d'aquesta contractació.

Setena: L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de quanta documentació s'estimi necessària a més de poder portar a terme, de comú acord amb l'empresa adjudicatària, els controls que s'estimin procedents sobre les pràctiques de treball del personal del servei utilitzats, sobre l'acompliment dels requeriments normatius, etc.

L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata a L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres de qualsevol incidència que afecti al servei.

Vuitena: L'empresa adjudicatària donarà resposta sistemàtica, mitjançant el canal que s'estableixi a la proposta tècnica, i conforme a unes normes acordades amb el centre, a les reclamacions formulades pels usuaris relacionades amb la prestació del servei.

Novena: L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un informe anual sobre el servei realitzat, amb l'avaluació de la prestació, anàlisis d'incidències i propostes de millora.

4.9.1. Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei.

Per tal de garantir la qualitat del servei s'ha previst implantar un sistema de control que verificarà la correcta execució dels treballs, el compliment de freqüències, d'utilització de productes i materials, la qualitat ambiental, tècnica i estètica i en general tot el que s'estableix en el Plec de Condicions referent a la qualitat i quantitat de la prestació del servei de neteja.

El contractista haurà de facilitar a l'empresa de control 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 avaluarà els resultats de la prestació del servei i determinats aspectes de la pròpia prestació (acompliment de la planificació, utilització dels equips de protecció individual i compliment de les mesures de prevenció establertes, control dels materials i productes emprats, ...). Així doncs es realitzaran 3 tipus de controls:

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

Una còpia dels resultats dels controls s'entregaran a l'empresa contractista.

Trimestralment s'obindrà un indicador de qualitat de neteja IQN per cada centre, 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.

4.9.2. Valor IQN Qualificació

El resultat de la inspecció del servei podrà qualificar-se en alguna de les següents maneres:



Valor IQN	
Qualificació	
5	Molt Bo
4	Bo
3	Regular
2	Deficient
1	Molt deficient

Molt bo: 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 més sensibles al desordre i la brutícia.

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

Regular: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja regular, amb presència de lleugeres taques, pols, altres indicis de brutícia puntuals i apreciables per a qualsevol persona, però sense presentar un estat d'ordre i neteja insuficient i molest.

Deficient: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja insuficient amb presència més generalitzada que en el nivell anterior de taques, olors, pols i 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 conjunt de la seva superfície.

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes, assignarà un índex de qualitat de 1, 2, 3, 4 i 5 segons hagi estat valorada la prestació com a: molt deficient, deficient, regular, bona i molt bona.

Cada àrea o dependència, segons les seves característiques i ús, ha de presentar un nivell de neteja qualificat entre bo i molt bo. Si més no, en cap cas ha de presentar un nivell deficient o molt deficient.

La valoració la determinaran els responsables assignats per L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes seguint una ruta d'observacions, on constaran les dependències o àrees del centre a supervisar (amb un mínim de 5 dependències a analitzar dintre d'un mateix edifici i dia).

Com a resultat d'aquesta supervisió, es posarà a disposició de l'ajuntament i de l'adjudicatari el resultat de l'auditoria en un accés Web on podran comprovar les puntuacions obtingudes i les possibles penalitzacions si s'escau.

Totes les puntuacions valorades com a 1 i 2 donaran lloc a l'apertura de una no conformitat que serà enviada a l'empresa adjudicatària amb copia als responsables de l'ajuntament i de l'empresa auditora, aquesta no conformitat tindrà que ser gestionada en menys de 24 hores, sent posteriorment enviada per el seu tancament en el mateix accés web. Una vegada comprovada la solució de forma correcta l'empresa auditora tancarà la no conformitat amb el vist i plau dels serveis tècnics de l'ajuntament.



Els documents de supervisió recolliran, almenys, les dades següents:

- Nivell de neteja observat a cada zona i valoració final atorgada.
- Anomalies observades, gravetat i possibles causes d'aquestes anomalies.
- Mesures de correcció a adoptar amb indicació dels compromisos i terminis d'execució, que seran controlats en inspeccions i actes posteriors.

En el mateix accés Web es posara a disposició dels Usuaris responsables de l'ajuntament, de l'empresa adjudicatària i de l'empresa auditora, un apartat on podran enviar les possibles incidències i notificacions, enviada la incidència serà rebuda automàticament per totes les parts autoritzades de cada centre.

Per saber quins són els elements a valorar s'adjunta una fitxa tipus, com apartat A d'aquest plec.

4.9.3. Conseqüències econòmiques del control

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes proposa una contractació com la següent:

- Las zones, freqüències de neteja pactades i no realitzades es descomptaran directament de la facturació.
- Del total de la valoració es descomptarà el percentatge corresponent segons el següent desgloss:

Quan el valor de l'IQN sigui inferior al llindar mínim establert (3,8), el servei es considerarà com NO acceptable, en aquest cas l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes repercutirà l'incompliment, sobre la quantitat mensual (sense IVA) de la certificació presentada per l'empresa contractista d'acord amb el següents barems. Valor IQN Penalització s/import certificació

Valor IQN	Qualificació
3.50 a 3.79	1,00%
3.00 a 3.49	2,00%
2.50 a 2.99	5,00%

Inferior a 2.50	10.00%	* Es considerarà negligència molt greu * Es considerarà negligència molt greu
-----------------	--------	--

L'import a detreure serà sobre l'import sense IVA de la factura al centre corresponent i dels mesos que s'efectuï el control de qualitat.

L'empresa adjudicatària, a la vista de raonaments fonamentats i demostrats podrà presentar al·legacions a les penalitzacions establertes.

La sistemàtica de seguiment desemboca en una valoració mensual de la prestació puntuada entre 0 i 5, resultant, a la vegada, de totes les observacions realitzades en el mes o de forma bimensual o trimestral, en aquells centres que tingui establert aquesta periodificació.



Mesures Correctores

- Avisar al encarregat de neteja perquè procedeixi a netejar les zones no realitzades o realitzades incorrectament reflectides en el control diari de neteja.
- Tota puntuació de 1 o 2 obrirà una no conformitat i automàticament l'empresa adjudicatària tindrà 24 hores després de la visualització de l'informe d'auditoria per donar una solució viable a totes les puntuacions incorrectes.
- Encara que el global de l'auditoria compleixi amb la puntuació sol·licitada, una puntuació de 1 o 2 en un element és un incompliment catalogat de molt greu i s'ha de solucionar de forma urgent.
- S'obrirà una incidència greu al personal de neteja que deixi zones per realitzar, o les realitzi incorrectament. Perquè no es torni a repetir es crearà un registre d'aquestes incidències.

4.9.4. Formalització de les incidències

Totes les faltes i incidències en la prestació del servei han d'estar formalitzades mitjançant requeriments, actes de comprovació de l'empresa supervisora de la qualitat o actes d'ambdues parts o altres documents acreditatius que manifestin la falta comesa, com per exemple l'informe d'auditoria generat.

4.10. Altres condicions

Primera: L'empresa adjudicatària serà responsable davant dels Tribunals de Justícia que siguin procedents dels accidents que puguin sobrevenir als seus treballadors en el compliment de les seves responsabilitats assumides en virtut d'aquest contracte.

Segona: Respecte les actuacions relacionades amb el medi ambient, l'empresa adjudicatària col·laborarà en la implementació de totes aquelles accions que en aquest sentit impulsi L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres.

Tercera: L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar el nom de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres ni el de cap dels seus Centres, ni actuar, ni aparèixer davant tercers representant L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, sense autorització expressa i escrita d'aquest.

Quarta: L'empresa adjudicatària no podrà en cap cas, utilitzar per si mateixa o per a tercers, dades referides als serveis contractats, ni publicar total o parcialment estudis relacionats amb les mateixes, sense el consentiment per escrit de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres.

Cinquena: L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar les mesures de seguretat d'ordre tècnic i organitzatiu, que han d'ésser d'obligat compliment pel personal amb accés a les dades, automatitzades o no, de caràcter personal i als sistemes i instal·lacions que els suporten tal i com preveu la Llei Orgànica 15/99 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i el Reglament de Mesures de seguretat sobre aquestes dades aprovat pel Reial Decret 994/99.



Sisena: Serà obligació de l'empresa adjudicatària, el compliment inexcusable de la normativa vigent, general o específica, autonòmica, estatal i comunitària. Així mateix, també serà obligació l'adaptació als canvis normatius que es produeixin durant l'execució del contracte.

Tots els costos que es derivin de les citades adaptacions seran assumits per l'empresa adjudicatària.

Setena: L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres no es fa responsable de les reclamacions de terceres persones derivades de l'actuació de l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució del present contracte.

Vuitena: Serà obligació de l'empresa adjudicatària el realitzar totes les contractacions de personal de neteja a través del Servei Local d'Ocupació de Sant Andreu de Llavaneres.

4.11. Incompliment dels objectius anuals de qualitat

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres marca com a objectiu anual mínim de qualitat del servei, una puntuació mitja de les auditories realitzades que ha de superar els **3,80 punts**

El fet que el contractista no arribi a aquest mínim podria comportar una penalització anual de fins el 2,0 % de la facturació anual realment realitzada.

4.12. Aportacions del contractant

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els espais necessaris per a ubicar els serveis. Aquest fet no suposarà, en cap cas, l'adquisició per part de l'empresa adjudicatària de cap dret sobre els espais i instal·lacions del Centre, a excepció dels drets que puguin derivar-se de la seva utilització durant el període de vigència del contracte.

Els diferents subministraments energètics (aigua, gas, electricitat), corren a càrrec de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres.

5. Condicions específiques dels centres

5.1. Periodicitat dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona:

Desglossats en àrees d'actuació, són a nivell general els que s'especifiquen a continuació, al marge del que s'especifiqui explícitament per a cada centre:

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
	Diàriament
	- Buidat i neteja de papereres
	- Mopejat de terres
	- Treure taques en terres
	Dies alterns



Oficines	<ul style="list-style-type: none">- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc)- Fotocopiadores, operadores de telèfon, impressores, teclats, bústies, reproductors, enquadernadores, ventiladors, radiadors, televisors, vídeos, microones, neveres, màquines de begudes (exterior), treure la pols i netejar amb producte adequat.- Manteniment de portes i marcs
	Setmanal
	<ul style="list-style-type: none">- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Aules escoles aules P3, P4 i P5	Diàriament
	<ul style="list-style-type: none">- Buidat i neteja de papereres- Mopejat de terres- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc)- Manteniment de portes i marcs- Manteniment de rètols- Fregat de terres amb producte desinfectant neutre- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)

Primer a Tercer	<ul style="list-style-type: none">- Buidat i neteja de papereres- Mopejat de terres- Treure taques en terres
	Tres vegades setmana
	<ul style="list-style-type: none">- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc)- Manteniment de portes i marcs- Manteniment de rètols- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)- Nota: en les aules que hagin estat utilitzades com a aula de plastica es realitzara la neteja diàriament
	Setmanal
	<ul style="list-style-type: none">- Fregat de terres



Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Aules escoles Quart a Sisè	Diàriament
	<ul style="list-style-type: none">- Buidat i neteja de papereres- Mopejat de terres- Treure taques en terres
	Dues vegades setmana
	<ul style="list-style-type: none">- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc)- Manteniment de portes i marcs- Manteniment de rètols- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)- Nota: en les aules que hagin estat utilitzades com a aula de plàstica es realitzara la neteja diàriament
Setmanal	
	<ul style="list-style-type: none">- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Passadissos i vestíbuls	Diàriament
	<ul style="list-style-type: none">- Mopejat de terres- Fregat de terres- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)
	En dies alterns
	<ul style="list-style-type: none">- Neteja d'elements decoratius- Manteniment de portes- Manteniment de marcs

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Banys i Vestuaris	Diàriament
	<ul style="list-style-type: none">- Escombrat o mopejat de terres- Fregat amb detergent desinfectant de terres- Neteja i desinfecció de (sanitaris, miralls, marbres, aixetes, portes interiors, papereres, dispensadors, escombretes)- Desincrustat de sanitaris, segons necessitat- Recarregar subministres higiènics- Neteja de manteniment d'enrajolats de les parets
	Setmanal
	<ul style="list-style-type: none">- Neteja de Enrajolat parets

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
------	--



Escales i ascensors	Diàriament
	- Escombrat de terres
	- Fregat de terres
	- Neteja d'elements decoratius
	- Manteniment de portes
	- Manteniment de marcs
	- Manteniment de rètols

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Vidres accessibles	Diàriament
	- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Patis i Exteriors de les Escoles	Diàriament
	- Escombrat de la vorera, porxo i zones pavimentades d'entrada i accés als edificis
	3 vegades setmana
	- Escombrat dels terres pavimentats dels patis i les rampes. inclosos els que connecten ambdós edificis
	Setmanal
- Escombrat de les grades i pistes esportives	

5.2. Freqüències periòdiques i particularitats per a tots els centres:

Tots els centres	En totes les oficines municipals es realitzarà diàriament l'escombra't humit de les oficines i la neteja de mobiliari en dies alterns. Els vestíbuls, passadissos, banys, vestidors es netejaran diàriament	
	Buidat dels contenidors de paper reciclat Setmanal o segons necessitat per volum	
	Neteges interiors d'armaris i de mobles Es faran a petició del personal que l'utilitzi un cop hagin estat buidats i oberts.	
	Vidres en centres municipals	Trimestral
	Vidres en col·legis	Quadrimestral
	Vidres interiors alts	Semestral
	Vidres de difícil accés interiors i exteriors	Semestral
	Enreixat de finestres	Trimestral
	Neteja de rajoles a fons en vestidors, vestuaris y banys	Mensual
	Neteja a fons de marcs i portes	Mensual
	Desincrustat de dutxes	Mensual
	Neteja de Rètols	Mensual
	Neteja de cadires i entapissats	Anual
	Abrillantat de terres vinílics	Anual
	Cristallitzat de terres (marbres i terratzos)	Anual
	Decapat i Abrillantat de terres vinílics	Anual
	Decapat de terres de gres o enrajolats	Anual
Neteja de llums de sostre, fluorescents i altres	Anual	
Escales decapat i segellat d'esglaons i abrillantat de descansos	Anual	

5.3. Freqüències, dies i torns de neteja dels centres.

Les freqüències, dies i torns de neteja seran els que s'indiquen en l'annex 1 al present plec de clàusules tècniques.

A les escoles municipals es farà una neteja a fons de totes les instal·lacions a l'estiu, setmana santa i Nadal aquestes neteges a fons constaran com a mínim de lo següent:

Netejadores
Neteja de rajoles a fons en vestidors, vestuaris y banys
Neteja a fons de marcs i portes
Desincrustat de dutxes
Neteja de Rètols
Neteja de Mobiliari a fons (Taules, cadires, armaris, prestatgeries, telèfons, teclats, pantalles, etc..)
Neteja de joguets
Neteja de mobiliari interior i exterior

Neteja de sòcols en tot el centre
Neteja de parets lavables
Neteja de magatzems, sales tècniques i arxius
Especialistes
Vidres en col·legis
Vidres interiors alts
Vidres de difícil accés interiors i exteriors
Enreixat de finestres
Neteja de cadires i entapissats
Abrillantat de terres vinílics
Cristal·litzat de terres (marbres i terratzos)
Decapat i Abrillantat de terres vinílics
Decapat de terres de gres o enrajolats
Neteja de llums de sostre, fluorescents i altres
Escales decapat i segellat d'esglaons i abrillantat de descansos
Les tasques anuals incloses en els treballs de especialista seran planificades per les empreses i enviada la planificació a l'ajuntament i a l'empresa auditora.

Els torns de neteja poden ser variables a petició de l'ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, segons les necessitats del servei.

5.4. Altres premisses a nivell general per a tots els centres

L'empresa adjudicatària establirà un programa de gestió i organització general del servei de neteja amb definició de protocols de treball atenent a les diferents zones objecte de la prestació. A l'hora que es necessiti la zona neta, aquesta informació serà aportada per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres.

La prestació del servei es desenvoluparà durant el temps indispensable perquè el centre quedi en perfectes condicions, de tal forma que quedi cobert el servei durant tots els dies d'obertura del centre o be dies contractats en aquest plec.

L'horari d'activitat del centre, a títol orientatiu, és el que es detalla a l'apartat anterior.

L'empresa adjudicatària garantirà en la seva oferta la qualitat del servei i aportarà a nivell informatiu el nombre de mitjans humans que utilitzarà per a garantir el resultat previst d'aquest servei de neteja.

L'empresa també informará, les mateixes dades del servei que es pretén realitzar a través de especialistes externs del centres i informará a L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres de les hores previstes d'aquests serveis. Per a la realització de les tasques de neteja de vidres, tractament de sòls, exterior de l'edifici, etc., d'acord a les especificacions de tasques que es descriuen en aquest apartat.

La correcta neteja de l'edifici haurà de possibilitar l'assoliment màxim de la vida útil dels elements que componen les instal·lacions, així com l'aspecte digne del conjunt de l'edifici.

La responsabilitat del bon fi de les tasques de la neteja recaurà en l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària realitzarà la neteja de vidres de difícil accés i façanes mitjançant dues pertigues. Una per a neteja de vidres interiors i una altra per a exteriors i façanes amb sistema de filtrat per resines o bé aigua osmotitzada.

5.5. Bossa d'hores de lliure disposició

Com a exigència del plec es proposarà una bossa d'hores de lliure disposició de com a mínim 100 hores anuals, aquestes hores poden ser diürnes nocturnes o festives segons ho disposi l'ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres degut a la seva necessitat, aquestes hores no poden suposar cap cost addicional per a l'ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres i queden incloses en la licitació.

5.6. Ampliació o reducció de serveis

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres podrà, durant l'execució del present contracte, modificar-lo augmentant, reduint, substituint o suprimint unitats o serveis que integren els treballs, sempre que l'import total de les citades modificacions o variacions, sumades algebraicament, no sobrepassin en més o en menys el vint per cent (20%) de l'import d'adjudicació, amb exclusió de l'IVA.

En aquests supòsits el contractista restarà obligat a executar els esmentats treballs o serveis modificats de conformitat amb allò establert en el present Contracte sense dret a reclamar cap indemnització, i sense què per cap motiu pugui minvar el ritme dels treballs o serveis ni suspendre'ls.

En el supòsit que es modifiqui el present contracte, els corresponents augments o reduccions es valoraran d'acord amb els preus de les corresponents unitats que efectivament es modifiquin, d'acord amb els preus que regeixen el present Contracte, o, si s'escau, es fixaran contradictòriament.

Modificació de competències sobre centres objecte del contracte:

Segons el que preveuen els articles 105 i següents del TRLCSP el present contracte es podrà modificar si posteriorment a la seva signatura l'Ajuntament deixa de tenir competència en relació a algun o alguns dels serveis objecte del mateix. Aquest fet es produirà si així ho determina una norma amb rang de llei o reglament que la desenvolupi.

Cas que es produeixi aquest fet, el contractista deixarà de prestar els serveis inclosos dins de la normativa, sense que això suposi cap dret a ser recompensat o indemnitzat per aquest fet. En la resta de serveis no afectats, el contractista els prestarà en les mateixes condicions contractuals inicials prèvies a la modificació.

Als efectes d'establir el nou preu del contracte, aquest es reduirà en proporció al preu unitari establert per cada servei deixat de prestar.

Tanmateix, l'Administració podrà modificar o resoldre el contracte motivadament en base al Real Decreto- ley 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.

El procediment de modificació serà el previst a l'article 211 TRLCSP i als articles 97 i 102 RGLCAP.

6. Documentació tècnica a aportar pels licitadors.

L'empresa licitadora ha d'aportar la documentació tècnica que a continuació es detalla, incloent una descripció detallada de tots els serveis que s'ofereixin amb els elements que anteriorment s'han expressat, que serà objecte de valoració.

Sense tenir caràcter limitatiu, per tal de que els serveis tècnics de L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres puguin valorar amb objectivitat cada una de les ofertes que presenten els licitadors, es necessari que les ofertes es presentin com a mínim en els apartats que a continuació es descriuen:

6.1. Memòria tècnica descriptiva del funcionament del servei que es proposa

Relació de l'equip humà de treball del centre, suficient per donar satisfacció a les necessitats pel que fa als serveis objecte d'aquest concurs, indicant com a mínim:

- Relació de llocs de treball
- Categories professionals
- Dedicació Setmanal i Anual.
- Nombre d'hores setmanals i anuals totals que es dedicaran al centre.

Horaris de treball del centre per a la seva oportuna valoració, els quals una vegada acceptats seran d'obligat compliment.

Programació de les freqüències periòdiques de neteja, de netejadora i especialista especificant la metodologia que s'utilitzarà per planificar aquestes tasques i el format en que s'entregarà a cada treballador. No es pretén que en l'oferta es faci ja la programació però sí la metodologia que s'utilitzarà i els seus formats.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un resum del seu Pla de Qualitat per aquest servei descrivint els mitjans que utilitzarà per a gestionar dia a dia el servei, comandaments assignats, formats utilitzats en la gestió diària del servei, etc... caldrà donar el currículum vitae de les persones que l'empresa designi com interlocutors i coordinadors, i els mitjans de comunicació que tindrà per tal de garantir la seva localització segons es descriu en el present plec

Relació i exemples de documents que han de facilitar la comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

Planificació i posta en marxa del servei al inici. Es valorarà la planificació inicial del servei i els mitjans posats per l'empresa adjudicatària per a la perfecte posada en marxa del servei

6.2. Mitjans tècnics i materials.

L'empresa adjudicatària detallarà tots els mitjans que s'utilitzaran en la prestació del servei, certificant que aconsegueixen la normativa vigent.

Es presentarà la relació dels productes i materials utilitzats en la prestació dels serveis i les corresponents fitxes i especificacions tècniques, (fitxes només en cas de adjudicació) amb indicació de la temporalitat del seu ús: continu, periòdic o eventual.

Es presentarà la relació de maquinària utilitzada en el servei amb desgloss per centres i diferenciant les màquines fixes del centre de les que són aportades de forma eventual.

La maquinària a aportar serà nova i es mantindrà en perfecte estat de manteniment, sent substituïda immediatament en cas de deteriorament estètic, mecànic o baix rendiment.

Sistema de control de presència efectiva que utilitza l'empresa

Es obligatòria la aportació d'un sistema de control de presència online i a temps real.

Annex 6 Estudi tècnic del servei, correctament emplenat en format ofimàtic Excel

Es tindran de justificar els rendiments utilitzats en el càlcul del estudi tècnic, si en opinió dels serveis tècnics de l'ajuntament es veuen desproporcionats.

Pla de Formació Continuada

Es detallarà el pla de formació que l'empresa té previst que realitzi el personal del servei, indicant els temes que es realitzaran en els cursos. Només es valorarà el pla de formació relacionat amb aquest servei fixant un compromís de dates, continguts i hores de formació dels cursos ofertats

Pla de Riscos Laborals

Es detallarà el pla de riscos laborals aprovat de l'empresa i les actuacions a portar a terme en relació amb la coordinació d'activitats empresarials.

Es detallarà el compromís, amb dates, de quan i com es realitzarà l'avaluació de riscos laborals del centre, així com la implantació del pla preventiu, i el seguiment de l'acompliment del mateix.

Es valorarà l'aportació de dades específiques dels riscos detectats i/o aportats a cadascun dels centres objecte d'aquest contracte i la seva oportuna planificació d'actuacions a realitzar.

Medi Ambient

Es detallarà el pla previst, de cara a la retirada selectiva de residus i el seu circuit. La gestió dels envasos i dels residus produïts en la realització del servei de neteja.

Les mesures que es prendran en la realització del servei de cara al estalvi energètic i al estalvi d'aigua.

(Es valorarà el pla previst de cara a la retirada selectiva de residus i el seu circuit. La gestió dels envasos i dels residus produïts en la realització del servei de neteja i les mesures que es prenguin per part de l'empresa en la realització del servei de cara a l'estalvi energètic i a l'estalvi d'aigua mes enllà dels típics consells d'estalvi que ja entén actualment en execució)

Experiència en tasques similars ajuntaments, centres escolars, centres municipals, etc...

Es presentarà una relació dels contractes que s'han realitzat (vigents o no vigents) en els darrers 5 anys en centres similars i la facturació anual del mateix.

Compromís d'adaptar-se a les normatives vinculades al servei que puguin regularitzar-se.

6.3. Organització del servei

Control i supervisió del servei es valoraran els mitjans aportats per l'empresa per a realitzar el control i supervisió del servei contractat.

Protocols de neteja a utilitzar en les tasques de neteja sol·licitades en el plec, veure formats dels protocols que utilitzaran les netejadors/es en la execució diària de la neteja encomanada.

Metodologia y tractaments de neteja a utilitzar en els materials i superfícies de neteja objectes d'aquesta licitació.

Capacitat de resposta a ampliacions del servei i activitats puntuals i a l'execució efectiva del servei.

(Aquesta millora es valorarà atenent al temps de resposta de l'empresa en la petició d'un nou servei o l'atenció a una emergència, mantenint en tot cas els preus unitaris establerts en la proposta econòmica, en la proposta d'hores extres i en la proposta d'ampliació m2)

Proposta de cobertura de baixes i absentisme.

(Aquesta millora es valorarà atenent al temps de resposta, caldrà especificar el procediment de cobertura de baixa que a criteri de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres haurà de ser viable, i a més s'haurà d'ajustar a l'obligació establerta en el present plec de no contractar amb empreses de treball temporal.)

Proposta de sistema de comunicació entre l'empresa i l'Ajuntament per al seguiment de l'execució del contracte

(Aquesta millora es valorarà a criteri de l'Ajuntament atenent a l'interès i benefici real i en relació a la rapidesa i fiabilitat del sistema de comunicació ofert pel licitador del servei)

Memòria anual

Es presentarà un model de la memòria anual que es lliurarà i com anirà classificada la informació que es proposi.

(Aquesta memòria contindrà com a mínim un resum del servei realitzat durant l'any amb tots els seu paràmetres, un repàs dels objectius marcats el seu resultat al cap de un any i una previsió d'objectius per a l'any vinent)

Proposta de mesura de satisfacció de l'usuari final del servei

(Aquesta millora es valorarà a criteri de l'Ajuntament, caldrà que la proposta realitzada mesuri amb paràmetres marcats prèviament la satisfacció a aquests efectes caldrà fer la proposta d'aquests paràmetres mesurables i la proposta de com es farà la mesura, periodicitat de la mesura, sistema, facilitat i agilitat de realització i valoració dels resultats)

Millores

Resumim a continuació les millores que L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres proposa i que seran valorades en la seva justa mesura

Increment en les freqüències de neteja sol·licitades.

Utilització de fregadores automàtiques en centres de mes de 2.000 metres quadrats

Utilització de sistemes de neteja innovadors

Fregat pla a on es pugui aplicar

Neteja de vidres i superfícies no poroses amb una pertiga tipo Cleano

Utilització de baietes de microfibres

Sistemes de control de freqüències de neteja periòdiques online a temps real amb visualització de dades per part de l'ajuntament.

Incorporació al servei de 1 pèrtiga d'exterior d'aigua osmotitzada i amb filtre de resines.

(Model de perxa proposada, el lloc on aquesta s'utilitzara, qui les farà servir, amb quina freqüència, per a quin tipus de feines tenint en compte que el seu us no pot suposar cap sobrecost en hores ni en preus per l'Ajuntament per a poder ser valorada)

- Altres millores no previstes en el present plec ni en el de Prescripcions tècniques que a criteri de l'empresa suposin un avantatge per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres en la prestació del servei. És imprescindible que les millores tinguin relació amb l'objecte del contracte.

(Aquesta millora es valorarà a criteri de l'Ajuntament tenint en compte que la millora proposada no ha d'estar prevista en els plecs administratius ni en el de prescripcions tècniques, i que ha de suposar un avantatge real en la prestació del servei)

Nota: Sense tenir caràcter limitatiu, perquè els serveis tècnics de l'ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, puguin valorar amb objectivitat cadascuna de les ofertes que presenten els licitadors, és necessari que les ofertes es presentin seguint estrictament els punts detallats anteriorment.

Les empreses que presentin documentació general i que el seu contingut no estigui estructurat d'acord als punts anteriors seran desqualificades.

6.4. Visita als centres

Per a la presentació d'aquesta oferta serà optativa la visita a tots els centres objecte del contracte. Es concertarà una visita conjunta als centres objecte de la contractació.

Després de la visita es realitzarà una reunió informativa que tindrà com a objectiu, aclarir els dubtes dels licitadors sobre la elaboració de la oferta i també els objectius de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres amb aquesta licitació.

Sant Andreu de Llavaneres, 27 d'octubre de 2015.

L'ENGINYER-ASSESSOR MUNICIPAL,

Narcís Marré Mir



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES

EL TÈCNIC MUNICIPAL DE MEDI AMBIENT



Héctor Andino Pol

