



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DELS SERVEIS OPERATIUS PEL CONTROL D'ACCÉS I MANTENIMENT PEL BON FUNCIONAMENT D'URINARIS PÚBLICS A LA PLAÇA DELS ÀNGELS DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA, RESERVADA LA PARTICIPACIÓ A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL D'INICIATIVA SOCIAL I EMPRESES D'INSERCIÓ,**

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del present contracte és la contractació dels serveis operatius pel control d'accés i manteniment pel bon funcionament d'urinaris públics del Districte de Ciutat Vella, reservada la participació a Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social i Empreses d'Inserció, ubicats a:

- plaça dels Àngels, edifici contrafort

El recinte de la plaça dels Àngels està compost per 7 cabines urinàries, 1 de les quals és adaptada, ubicades en un sol passadís i dividides en recintes de dos cabines cadascun; comparteix accés amb una de les sales d'exposicions del MACBA.

Els horaris de funcionament seran els següents:

- **De 1 de gener fins 31 de desembre:**

De diumenge a dijous: des de les **12:00 hores** fins a les **0:00 hores**.

Divendres, dissabtes i festius: de les **12:00 hores** fins a les **03:30 hores**.

*El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret de variar l'horari establert en qualsevol moment segons els requeriments del servei.*

## **2. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI**

La prestació del servei consisteix exclusivament en el control de l'accés del públic, tasques de neteja i subministrament de productes per tal efecte.

L'empresa ha de posar a disposició, per a l'execució del contracte, el personal que sigui necessari per a cobrir el servei i l'horari.

- A) Servei de control:** L'adjudicatari haurà d'assegurar la realització de les següents tasques:



- Disposar d'un sistema eficient d'autocontrol de l'accés del personal propi al seu torn de servei, i dels sistemes corresponents per evitar que els serveis quedin mai desatesos per possibles faltes en els canvis de torns. L'Ajuntament es reserva el dret de disposar en qualsevol moment de sistemes de control de personal propis, per al seguiment del personal.
- Controlar i gestionar l'accés del públic usuari al recinte i a les cabines.
- Atendre el públic i gestionar les incidències que es produeixin en el normal funcionament del servei. En casos extrems, que sobrepassin la capacitat del treballador a càrrec del servei donar avís a la guàrdia urbana. Per tal efecte, L'adjudicatari haurà de facilitar al seu personal un **telèfon mòbil** obert que restarà sempre al local disponible per al seu ús, per tal de poder comunicar les possibles incidències del servei i instal·lacions o la central d'alarmes, tant als seus superiors directes, a serveis tècnics municipals, a les diferents empreses de manteniment, a guàrdia urbana o a qualsevol altre ens. El telèfon també haurà de ser visible pels serveis tècnics i/o de seguiment de l'Ajuntament amb la possibilitat de rebre trucades d'aquests en horari de servei. Aquest telèfon haurà de disposar d'una app de seguiment de gestió del servei, segons es detalla a l'apartat 3 d'aquest plec.
- Portar pels seus propis mitjans, **un registre del nombre d'usos, incidències i estadístiques** de funcionament real per cada sanitari. Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim, la següent informació:
  - Usos diaris i usos per hores segregant per sexe.
  - Hora Inici i final de neteges realitzades.
  - Número de xeringues recollides.
  - Número de grafitis.
  - Incidències amb mobles trencats, indicant dia, hora i resum de la incidència
  - Incidències amb altres tipus de vandalisme, indicant dia, hora i resum de la incidència
  - Hores al dia amb fora de servei indicant si és d'un lavabo o de tot el servei.

L'Ajuntament es reserva el dret de disposar en qualsevol moment de sistemes de control d'usos propis. Això no suposarà la nul·litat d'aquest punt.

- El personal a disposició de la prestació de serveis haurà d'anar degudament uniformat. L'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal, com a mínim i anualment:



- Uniforme d'Estiu
    - 2 pantalons o faldilles
    - 2 camises o bruses de màniga curta
    - 1 calçat d'estiu
  
  - Uniforme d'Hivern:
    - 2 pantalons o faldilles
    - 2 camises o bruses de màniga llarga
    - 2 jerseis
    - 1 anorac (bianual)
    - 1 calçat d'hivern
  
  - L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal que presta ordinàriament el servei, cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc.) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball. Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte. El servei no podrà quedar interromput en cas de malaltia, vacances o qualsevol incidència.
  
  - L'empresa adjudicatària procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei per què es mantingui la qualitat del mateix. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol de les persones que prestin els serveis esmentats, ho comunicarà per escrit motivat al responsable del contracte 48 hores abans de la substitució, per tal de poder realitzar l'oportuna supervisió.
  
  - El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada a cada servei, cas que aquesta no compleixi els criteris definits en aquest contracte quan a actitud o aptitud en al desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari amb un temps màxim de 24 hores.
  
  - El personal destinat al servei de consergeria, en cap cas pot deixar tancat el servei per a realitzar feines de neteja.
- B) Servei de neteja:** Els serveis de neteja previstos al finalitzar el servei, es realitzaran amb l'accés al públic tancat. A les neteges intermèdies previstes durant el servei de control d'accessos, és obligatori destinar personal diferent al que realitza el servei de control en aquell moment.



L'adjudicatari haurà d'assegurar la realització de com a mínim les següents tasques:

- Mantenir la instal·lació en un estat de neteja correcte. En situació normal, el lavabo al complet ha d'estar en situació utilitzable pels usuaris, és a dir, no es poden reservar espais amb la finalitat de que no s'embrutin.
- Reposar quan escaigui el material fungible per tal de que estigui sempre disponible per l'usuari.
- Gestionar els residus que es puguin produir. Amb la finalitat d'aconseguir una traçabilitat dels processos de recollida de residus, l'equipament disposa d'un codi de productor de residus operant amb el Sistema Documental de Residus (SDR). Amb aquest codi, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar la recollida de residus generats per aquest servei. La persona responsable per part de l'empresa serà l'encarregada d'actuar d'acord amb el protocol de validació de les recollides de l'equipament.
- Realitzar les neteges establertes per aquests plec per garantir el normal funcionament de la instal·lació.
- Totes les neteges, comprendran com a mínim:
  - El netejat i desinfecció dels urinaris, amb ús d'un desincrustant per a eliminar qualsevol resta de brutícia en els colzes i racons dels WC i un detergent àcid un cop al dia per a eliminar la brutícia mineral del WC
  - El netejat i desinfecció dels panells, que conformen les parets i porta de les cabines, rentadors de mans amb productes adequats a l'incox.
  - El netejat amb els productes adequats de la resta d'elements comuns.
  - L'escombrat i neteja amb productes desinfectants del terra del recinte.
  - La neteja de grafitis.
  - La reposició del material fungible.
  - La neteja dels vidres exteriors de la cabina de vigilància.
  - L'escombrat i neteja de les escales d'accés al recinte.
  - L'escombrat i neteja de les zones de magatzem, taquilles del personal i vestuari.
  - La neteja de la zona interior de la cabina de control, incloent terra, pantalles de vigilància, cadira, i qualsevol altre element que hi hagi amb els productes adequats
  - Queda prohibit fer ús de màniga d'aigua en substitució del fregat amb mitjans manuals.

Els horaris de neteja seran els següents:

- **De 1 de gener fins 31 de desembre:**



Diàriament, de dilluns a diumenge, es farà una neteja a fons d'1 hora i 30 minuts al finalitzar el servei i una neteja intermèdia de 30 minuts.

Caldrà garantir que mentre es realitzi el servei de neteja intermèdia, el servei de consergeria no quedarà desatès. Abans de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària farà una proposta d'organització del personal que haurà de ser validada pel responsable del contracte.

***El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret de variar l'horari de neteges establert en qualsevol moment segons els requeriments del servei.***

**C) Subministraments:** L'adjudicatari haurà de gestionar

- el subministrament, col·locació i reposició adequada a l'ús de contenidors higiènics de tipus estàndard amb reactius químics per a la zona dels lavabos de les dones. La quantitat de contenidors i la seva ubicació es decidirà amb la instal·lació en marxa, essent el seu nombre màxim 13. Aquest servei podrà ser subcontractat per l'adjudicatari.
- el subministrament i reposició quan escaigui de materials fungibles com són el sabó rentamans, el paper higiènic, els eixugamans, les bosses d'escombraries i d'altres elements anàlegs.
- la maquinària, utensilis, productes de neteja i accessoris que fossin necessaris per a la deguda prestació dels serveis.

Tots els subministraments hauran d'ajustar-se a les especificacions indicades a l'apartat següent:

**C.1) Característiques dels productes de neteja**

Els productes de neteja, productes químics de neteja i sabó de rentamans, a utilitzar en la prestació del servei hauran d'ajustar-se als criteris de la [Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja i recollida selectiva de residus d'edificis de l'Ajuntament de Barcelona](#):

Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius per al medi ambient (lleixiu o d'altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica: vàters, forats d'aixetes, piques i altres desguassos.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al Districte de Ciutat Vella abans de l'inici dels treballs objecte del present contracte, la documentació relativa a tots els productes que



utilitzarà en la seva execució. Com a mínim haurà d'aportar:

- tipus de producte
- presentació i envàs
- marca
- composició
- fitxa de seguretat així com la descripció dels usos i de les dosis requerides i/o adequades per a aquests.

El Districte de Ciutat Vella, aprovarà, per recomanació i/o informe justificats dels Serveis de Prevenció, els productes proposats inicialment o aquells substituïdors o nous. En tot cas sempre podrà, pel mateix procediment, proposar-ne d'alternatius de similar característiques, sempre que continuï donant compliment a la Instrucció.

### **C.2) Productes reciclats**

Els papers higièncs i d'eixugamans i les bosses d'escombraries a utilitzar en la prestació del servei hauran d'ajustar-se als criteris de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja i recollida selectiva de residus d'edificis de l'Ajuntament de Barcelona:

- Paper higiènic, paper d'eixugamans i altres consumibles de cel·lulosa:  
Per aquests articles o productes de consum general, el requeriment és que han de ser produïts a partir de fibres de cel·lulosa 100% reciclada
- Bosses d'escombraries:  
Les bosses d'escombraries i industrials grises o negres que l'adjudicatari utilitzi per a la retirada de residus hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat post-consum.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la qualitat ambiental d'aquests productes (consumibles de cel·lulosa i de plàstic), que haurà d'acreditar mitjançant presentació de la fitxa tècnica i declaració formal del fabricant conforme el producte s'ajusta als criteris esmentats. L'Ajuntament es reserva el dret a demanar els albarans de compra que permetin comprovar la traçabilitat d'aquests productes.

### **C.3) Envasos de productes**



Tots els envasos utilitzats (tant de productes concentrats com diluïts) hauran d'estar degudament etiquetats de manera que en qualsevol moment es pugui identificar el producte. Aquest etiquetatge consistirà com a mínim en:

- el nom comercial del producte
- la designació química de productes perillosos que pugui contenir el producte
- els símbols de perill/toxicitat corresponents
- instruccions d'ús i dosificació.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la gestió dels residus d'envàs generats en l'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de retirar els envasos buits dels seus productes i garantir-ne una gestió correcta per al seu reciclatge, bé per retorn al productor, bé per lliurament a una instal·lació de la xarxa de punts verds (deixalleries), o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat segons normativa.

Aquesta mesura respon a dos principis:

- els productes de neteja contenen sovint substàncies que resten a l'envàs i que poden ser nocives per al medi ambient.
- aquests envasos són productes derivats de la pròpia activitat de l'industrial, el qual pot optar per diferents presentacions (esprais, polvoritzadors, productes concentrats o diluïts, etc.) i per la utilització de sistemes amb un grau de reutilització major o menor. La quantitat de residus propis generats i les seves característiques variarà per tant segons l'estratègia de l'industrial.

#### **D) Vestuari:**

El personal adscrit al servei haurà de vestir en tot moment correctament uniformat, identificat i haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene personal. Aquesta equipació haurà de ser aprovada prèviament pel Districte de Ciutat Vella.

Les peces de vestuari del personal encarregat de l'execució del servei haurà de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final, tal i com es defineix l'estàndard Oeko- Tex 100, Made in Green o equivalent.

L'acreditació es farà a través del segell de certificació de la peça segons els esmentats estàndards o mitjançant la presentació de les analítiques corresponents.

### **3. CONDICIONS ESPECIALS DEL SERVEI**

#### **A) Sistema d'avaluació permanent del servei:**



L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del personal adscrit al servei i del personal assignat per l'Ajuntament de Barcelona, un sistema d'avaluació permanent del servei, mitjançant una app que permetrà consultar, a temps real, la informació recollida del registre d'usos i incidències, descrit a la clàusula 2 del present plec, que inclogui, com a mínim, la següent informació:

- Usos diaris i usos per hores segregant per sexe.
- Hora Inici i final de neteges realitzades.
- Número de xeringues recollides.
- Número de grafitis.
- Incidències amb mobles trencats, indicant dia, hora i resum de la incidència
- Incidències amb altres tipus de vandalisme, indicant dia, hora i resum de la incidència
- Hores al dia amb fora de servei indicant si és d'un lavabo o de tot el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el bon funcionament de la mateixa tant per a l'ús del personal adscrit a la prestació del servei, com de l'assignat per l'Ajuntament per a fer el seguiment del contracte.

Haurà d'oferir a l'Ajuntament de Barcelona la informació en temps real de la situació del servei: informació diària o per hores, segons l'indicador, des de l'inici del servei contractat.

Aquesta aplicació, caldrà que es pugui utilitzar des del telèfon mòbil que estarà sempre fixe en el local d'Àngels a disposició del seu personal.

#### **B) Trasllat del servei:**

Cal tenir en compte que està previst fer obres a l'equipament de la plaça dels Àngels que és objecte del servei contractat i existeix la possibilitat de que el servei es traslladi a un espai annex a la ubicació actual, on es podria continuar desenvolupant el servei en les mateixes condicions.

**El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret de variar la ubicació del servei mantenint les condicions i els requeriments del mateix.**

#### **4. PLA DE TREBALL**

L'aurà de presentar, abans de l'inici del servei, contractat un pla de treball que contempli tots els punts especificats en l'apartat de tasques a realitzar, amb indicació d'horaris, freqüències i protocols d'actuació per a la gestió d'incidències, contemplant com a mínim:



- embussament de tasses de wàter i/o de rentamans.
- detecció de vandalisme a posteriori (grafits, superfícies trencades, abonyegades, ratllades,...)
- detecció de vandalisme en el moment de la seva realització.
- embussament de desguassos.
- problemes amb els subministraments d'aigua, llum i força.
- Fallida d'algun dels sistemes de seguretat.
- Quan es doni el cas de canvi de torn, es facilitarà informació al vigilant del següent tornde les incidències que li puguin ser d'interès.

Pel que fa al manteniment, l'adjudicatari no podrà realitzar obres, modificacions, anul·lacions o ampliacions de les instal·lacions sense el vistiplau dels serveis tècnics del Districte.

## **5. MESURES PASIVES DE SEGURETAT**

Per tal de facilitar la tasca del personal que realitzi els serveis la instal·lació s'ha dotat de les següents instal·lacions de seguretat passiva en cada un dels equipaments:

- càmeres de seguretat: la instal·lació compta amb 4 càmeres de seguretat que permeten la visió total de tots els espais comuns de la instal·lació (escales d'accés i zona d'accés a les cabines)
- cabina de seguretat: la instal·lació compta amb una cabina de seguretat àmplia des de la que es controlen les càmeres de seguretat, l'accés a les cabines, la megafonia i la interfonia.
- megafonia: la instal·lació compta amb un sistema de megafonia que permet donar missatges sense necessitat d'abandonar la cabina de seguretat
- control de l'accés a les cabines: Per a casos excepcionals existeix una clau d'emergència que permet accionar la porta de les cabines des de l'exterior.

## **6. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL PROJECTE**

L'empresa adjudicatària, a través del representant designat a l'efecte, haurà de mantenir amb el/s responsable/s designat/s pel Districte Ciutat Vella, les **reunions de coordinació i seguiment** que s'estimi convenient per al bon funcionament del servei, que tindran, com a mínim, una **freqüència quadrimestral**, si no existeixen deficiències en el servei.

Per al seguiment i el control de qualitat del contracte i del seguiment del compliment dels treballs d'acord amb el projecte caldrà la **figura d'un gestor/a** de serveis assignat a aquest contracte de serveis.



Així mateix, haurà de presentar una proposta de calendari de reunions de coordinació i seguiment, a l'inici del contracte, definint qui serà el responsable de l'empresa pel seguiment del contracte.

L'adjudicatari haurà de facilitar dos números de telèfon:

- Un telèfon de resolució d'incidències 24h per a atendre als Serveis tècnics municipals.
- Un telèfon mòbil fixe a les cabines de seguretat per a la localització i gestió d'incidències d'aquest, amb accés a l'app de seguiment del contracte.

L'empresa adjudicatària presentarà, amb periodicitat mensual, o d'acord amb la periodicitat proposada a l'oferta econòmica, juntament amb la factura com a requisit indispensable per procedir a la facturació, els següents informes relatius al control i seguiment de la gestió del contracte:

- **Informe d'usos** Aquest informe haurà de contenir la informació recollida del registre d'usos i incidències, descrit a la clàusula 2 del present plec, que inclogui per cada sanitari la graella i estadística dels recomptes diaris, mensuals i acumulats anuals.

Aquest document, es presentarà en format excel i pdf i haurà d'incloure com a mínim la següent informació :

- Usos diaris i usos per hores segregant per sexe.
  - Hora Inici i final de neteges realitzades.
  - Número de xeringues recollides.
  - Número de grafitis.
  - Incidències amb mobles trencats, indicant dia, hora i resum de la incidència
  - Incidències amb altres tipus de vandalisme, indicant dia, hora i resum de la incidència
  - Hores al dia amb fora de servei indicant si és d'un lavabo o de tot el servei.
- **Informe de gestió del servei.** Aquest informe haurà de recollir el compliment de les millores proposades a l'oferta econòmica, així com el compliment de les condicions especials d'execució i obligacions de l'empresa contractista, a efectes d'acreditar la correcta realització de la prestació del servei i reforçar el control del compliment del contracte.

Aquest document, es presentarà en format pdf i signat electrònicament pel representant legal de l'empresa adjudicatària que declararà, sota la seva responsabilitat, que garanteix el compliment de les següents mesures:

1. Les millores proposades i desenvolupades per l'empresa adjudicatària en el seu



document d'oferta en compliment als Criteris de valoració de les ofertes del contracte:

- Acompliment de la realització de les formacions previstes a les persones assignades al contracte en matèria d'interculturalitat i de prevenció, detecció i acció davant violències sexuals.
- Acompliment en l'adopció d'un sistema de dosificació automàtica a partir d'envasos de més volum segons la seva proposta.
- Acompliment en la freqüència de les reunions de coordinació i seguiment del servei.
- Acompliment en la freqüència en el lliurament dels informes de residus

2. Les mesures en compliment de les Condicions especials d'execució i obligacions de l'empresa contractista indicades al Plec de Clàusules administratives particulars:

- Condicions especials d'execució de caràcter social i de caràcter ambiental així com, les condicions d'execució generals i les obligacions de l'empresa contractista indicades al Plec de Clàusules administratives particulars.

3. Les mesures en compliment de les obligacions de l'empresa contractista en base al Plec de Prescripcions tècniques del contracte:

- Horaris de funcionament, les condicions generals del servei en relació al servei de control, servei de neteja i horari de neteja, subministraments, característiques dels productes de neteja, vestuari, pla de treball, mesures passives de seguretat, aspectes de coordinació i seguiment del projecte, pla de formació, etc.

L'empresa adjudicatària presentarà, amb periodicitat anual o d'acord amb la periodicitat proposada a l'oferta econòmica, juntament amb la factura com a requisit indispensable per procedir a la facturació, el següent informe de control i seguiment del contracte:

- **Informe de gestió de residus** generats als efectes d'acreditar la correcta gestió dels mateixos, classificant-los segons el tipus de residu, descripció, la seva gestió i tractament final en compliment dels requeriments legals aplicables en matèria mediambiental de gestió de residus derivats de la seva activitat.

Les fraccions de residus que s'hauran d'incloure a l'informe i que són objecte de recollida selectiva, són les següents:

- Paper i cartró (contenedor blau)
- Envasos lleugers: plàstic (contenedor groc).



- Residus d'escombrat, baietes brutes, paper eixugamans i residus sanitaris (contenedor gris)
- Xeringues. (actuar d'acord amb el protocol que es determini des del districte).

De mutu acord, i segons l'evolució del normal funcionament de la instal·lació al llarg del temps tots els punts exposats en aquest plec podran ser adaptats a les necessitats reals del servei.

## **7. CARACTERÍSTIQUES I QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL DESTINAT AL SERVEI.**

El personal destinat a la prestació del servei:

- Haurà d'entendre i parlar correctament el català i el castellà.
- Haurà de tenir un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del centre on es realitza el servei.
- Haurà de vestir, en tot moment, correctament uniformat i identificat
- Haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene personal
- Haurà de tenir, com a mínim, el nivell de formació de l'ESO o equivalent
- El personal haurà de tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari. El personal haurà d'utilitzar el català com a primera llengua de relació amb els ciutadans. Haurà de conèixer i utilitzar indistintament el català i el castellà.

L'empresa adjudicatària vetllarà per la convenient actualització i millora contínua de la formació del personal adscrit al servei. Dins del seu pla de formació anual, haurà d'incloure la formació específica en matèria de sostenibilitat que inclogui els aspectes ambientals associats al servei d'acord amb la [Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja i recollida selectiva de residus d'edificis de l'Ajuntament de Barcelona](#), en especial en relació amb:

- L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua
- L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes)
- L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja
- Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis
- La retirada correcta de residus recollits selectivament

A l'inici del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de formació que haurà de ser validat pel Districte.