



Instruccions relatives a la definició de la prestació

ÍNDEX:

1.- ÀMBIT I NATURALESA DE LA PRESTACIÓ

1.1 Naturalesa de les diferents zones del VHIR	pàg. 2
1.2 Programes de Neteja	pàg. 3
1.2.1 Normes generals amb relació a aquests programes	pàg. 3
1.2.2 Programes relatius a àrees asèptiques amb aire controlat	pàg. 5
1.2.3 Programes relatius a zones de risc mitjà	pàg. 7
1.3. Prestacions complementàries subjectes al contracte de neteja	pàg. 8
1.3.1 Gestió de residus	pàg. 8
1.3.2 Prestació de la col·locació de paper	pàg. 8
1.3.3 Prestació de les neteges exteriors del VHIR	pàg. 9
1.4. Altres requeriments relatius a la prestació	pàg. 9

2.- SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES DE LA QUALITAT DEL SERVEI

2.1. Críteris generals	pàg. 10
2.2. Procediments generals	pàg. 11
2.2.1 Interlocució entre el contractista i el VHIR	pàg. 11
2.2.2 Atribucions del VHIR	pàg. 11
2.2.3 Treballs fora de contracte	pàg. 11
2.2.4 Obligacions Documentals	pàg. 11
2.2.5 Ordres de neteja	pàg. 12
2.2.6 Informació sobre la prestació	pàg. 12
2.2.7 Recursos materials	pàg. 12
2.2.8 Compliment de la normativa legal	pàg. 13
2.3. Críteris generals de control de la qualitat	pàg. 13
2.4. Principis i operativa de seguiment	pàg. 14
2.4.1 La Inspecció visual de l'estat de neteja de les estances	pàg. 14
2.4.2 Mostreigs en superfícies ambientals	pàg. 14
2.4.3 Valoració d'altres aspectes de la prestació	pàg. 15
2.4.4 Sistemàtica de seguiment de la qualitat	pàg. 15

3.- CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIÓ

3.1. Durada de la contractació	pàg. 16
3.2. Subrogació inicial en relació a la plantilla	pàg. 16
3.3. Gestió de recursos humans	pàg. 16
3.3.1 Assignació de recursos a diferents zones del VHIR i/o a diferents tasques de neteja	
3.3.2 Formació i Incentivació de la plantilla	pàg. 17
3.3.3 Progressiva adequació de la plantilla	pàg. 18
3.3.4 Gestió de situacions singulars	pàg. 18
3.4. Inversions en maquinària i tecnologia	pàg. 19
3.5. Mecanismes de coordinació entre l'empresa i el VHIR	pàg. 19

4. MODALITATS DE RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ

4.1. Introducció	pàg. 20
4.2. Prestació contractual definitiva i contingut dels preus	pàg. 20
4.3. Revisió de preus i de quantitats	pàg. 21
4.3.1. Revisió anual	pàg. 21
4.3.2. Revisió de quantitats	pàg. 21
4.4. Millores tecnològiques i modificació de programes	pàg. 22
4.4.1. Millores tecnològiques o de procediments i estructurals	pàg. 22
4.4.2. Modificacions de programes	pàg. 22



1.- ÀMBIT I NATURALESA DE LA PRESTACIÓ

1.1 Naturalesa de les diferents zones del VHIR

Pel que fa a la neteja, es distingiran tres tipus diferents de zona, d'acord amb els riscos que poden suposar amb relació als diferents espais que ocupen el personal del VHIR, determinats nivells de contaminació ambiental, en les zones següents:

- Zones de risc alt.
- Zones de risc mitjà
- Zones de risc baix.

La qualitat de neteja que s'exigirà en cada cas serà aquella que es defineix en el capítol Exigències i controls de la prestació.

- Zones de risc alt
Es consideraran zones de risc alt l'àrea esmentada a continuació, a efectes de programes, de neteja, de la seva possible organització, amidament, preus, etc., següent:
 - Les zones de l'Estabulari (recordem que caldrà seguir els Annexos que s'acompanyen al Plec de Condicions Tècniques, en relació a les zones específiques de l'àrea de Cirurgia Experimental).
- Zones de risc mitjà
Es consideren zones de risc mitjà, les àrees següents, reagrupades en 3 famílies que a continuació es detallen:
 - Àrees d'hospitalització i/o de serveis mèdics
 - Àrees de Cultius.
 - Àrees de Laboratoris.
- Zones de risc baix
Es consideren zones de risc baix les àrees següents:
 - a) Els vestíbuls d'entrada, vestíbuls de planta i passadissos principals de circulació; les sales d'espera; la zona pública d'admissió; els magatzems intermedis de residus i roba bruta.
 - b) Els nuclis de circulació vertical: ascensors i escales.
 - c) L'àrea de gestió, administració en general, àrees de despatxos mèdics i els corresponents espais annexos com sales de visita i/o reunió, els magatzems administratius, etc. les consergeries, la zona d'oficina d'admissió, les àrees d'audiovisuals, informàtica.
 - d) Les aules, sales de reunions i sessions.
 - e) Els vestuaris, els lavabos i els vàters situats en qualsevol de les zones de risc baix.
 - f) Les sales de màquines (de bombes, gasos, ascensors, etc.), les terrasses i els patis accessibles directament i utilitzables.

1.2 Programes de Neteja

Els programes que es defineixen a continuació per a cada família o grup de famílies tenen per objecte precisar les necessitats mínimes de neteja, per la qual cosa s'indica:

- els elements sobre els quals s'ha de realitzar la neteja.
- la naturalesa dels tractaments.



Serviran de base comuna per a la licitació i de referència per a possibles programes alternatius. En efecte, es valoraran molt positivament les propostes de programes alternatius de part dels licitadors, sempre que:

- millorin l'eficàcia general de la prestació, i per tant la relació qualitat/preu.
- estiguin perfectament documentades i protegides per tecnologies, experiències, etc. que siguin contrastables.
- siguin solucions dissenyades per a la realitat concreta i quotidiana del VHIR.

1.2.1 Normes generals en relació a aquests programes

Per al desenvolupament de la prestació, es respectaran les normes de caràcter general següents:

- Es netejarà sempre que es constati brutícia, bé pel personal de neteja que estaria assignat de manera fixa en una zona concreta, bé per la resta del personal que desenvolupi del mateixes tasques en diferents zones del VHIR.
- En cap cas, llevat de les àrees de baix risc agrupades en les famílies d), e) i f) es podran utilitzar escombres, plomers i altres estris o equips susceptibles d'aixecar pols. Tampoc s'utilitzaran ambientadors polvoritzats o en esprai ni recorre a fumigació sense l'autorització prèvia del Servei de Medicina Preventiva.
- Per a les feines de neteja, s'utilitzaran –llevat d'acords específics en contra:
 - o baietes humides, mopes siliconades, pal de fregar de doble galleda. En cap cas s'utilitzarà material del VHIR (draps, tovalloles...) per netejar.
 - o detergents aniònics, abrasius clorats en pols, associació d'aldehids usats com a desinfectants de qualsevol zona de risc alt, i lleixiu a 50 grams de clor actiu per litre com a desinfectant d'altres. En aquest sentit, l'Empresa s'assegurarà que el seu personal coneix i respecta les condicions tècniques d'utilització de tots aquests productes, especialment les condicions de barreges, temperatures, etc. Per això, l'oferta de la prestació del servei de neteja, inclourà l'especificació de tots els productes a utilitzar, amb la determinació del nom, estat (sòlid o líquid), fórmula qualitativa, estabilitat, caducitat, etc.
 - o L'empresa adjudicatària només podrà utilitzar productes registrats com a desinfectats d'ambients clínics per l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris.
 - o Totes les ampolles que portin els netejadors als carros aniran correctament identificades.
 - o Mètode de doble galleda per al fregat dels terres: (Medicina Preventiva)
 - una galleda vermella ha de contenir aigua freda, detergent i hipoclorit sòdic ambdós amb les dosificacions recomanades pel fabricant i d'acord amb el Servei de Medicina Preventiva i Higiene Hospitalària.
 - Una galleda blava ha de contenir només aigua freda per esbandir la fregadora.
 - o Com a norma general, es renovarà el contingut de les galledes.
 - o Serà requisit indispensable disposar d'una fregadora per cadascuna de les zones de cultius, i aquestes hauran d'estar perfectament identificades.
 - o El subministrament del material i la neteja diària d'aquest serà a



- càrrec de l'empresa adjudicatària, la qual haurà de proporcionar els mitjans materials i de personal necessaris per la correcta neteja de mopos i baietes. També serà l'encarregada de formar al personal en aquest sistema de neteja i de supervisar i verificar que aquest sistema sigui emprat correctament.
- El producte a emprar amb aquest mètode serà el que indiqui en tot moment el Servei de Medicina Preventiva.
- Diàriament després del procés de neteja, es netejaran les galledes, les baietes, fregadora, etc. amb aigua i detergent i després d'esbandir-los se submergiran en una solució d'hipoclorit a 0,1% durant 10 minuts; per últim seran escorreguts i col·locats en una posició que faciliti el seu secat.
 - Per tot això l'empresa licitadora especificarà en plec apart tots els medis mecànics de què disposa, així com les característiques tècniques de cadascun i maneres d'utilització. Serà condició indispensable que en l'esmentada relació s'inclouï una màquina per a bombejar aigua i una per a neteja amb raig de vapor a baixa pressió. S'utilitzarà raig de vapor a pressió baixa en les zones i superfícies acordades segons la Direcció del VHIR.
 - Equips de protecció individual (EPI): Es considera com equipament mínim, sense detriment de la legislació vigent, el següent:
 - Guants de goma per la neteja general (d'un sol ús en cas de pacients aïllats).
 - Mascareta i ulleres per a la neteja de zones altes.
 - Per la neteja habitual de les zones d'alt risc s'utilitzaran les mesures de barrera recomanades per Serveis Generals i Infraestructures, conjuntament amb el/la Responsable de cada Servei
 - Al marge dels programes de neteja definits més endavant en els apartats 1.2.2 a 1.2.3, també seran objecte de prestació les tasques següents:
 - a) La neteja a fons sistemàtica d'àrees, després de feines importants de pintura, d'obres o de manteniment en general. Aquesta neteja de fons inclourà la cristal·lització dels terres corresponent.
 - b) Qualsevol tasca de neteja necessària com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència, etc. o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.
 - c) El subministrament, col·locació i revisió diària del paper higiènic i eixugamans i la col·locació del sabó líquid, de tal manera que estigui assegurada en tot moment la seva disponibilitat.
 - d) El desmuntatge de les cortines rentables (de finestres, etc.) i la seva recol·locació. Les cortines tipus estor, screen o gradulux es netejaran amb les eines necessàries (per exemple amb màquina tipus "vaporetta") i amb una freqüència suficient per evitar l'acumulació de pols. Aquesta neteja es realitzarà in situ, sense que sigui necessari el seu desmuntatge.
 - e) L'empresa adjudicatària disposarà pels dies de pluja, de catifes o sistemes equivalents que seran col·locats en els accessos de l'Institut de Recerca.
 - f) La proposta de neteja ha d'incloure façanes, vidrieres, teulades, cobertes i elements exteriors, exceptuant els estructurals, amb periodicitat de manteniment.
 - g) Serà condició indispensable que s'inclouï els estris, així com els



- coneixements i disposicions necessàries, per a la neteja exterior de les façanes de vidre i finestres no practicables, com poden ser plataformes elevadores, per la neteja amb seguretat amb periodicitat anual.
- h) L'empresa adjudicatària evidenciarà tenir en plantilla un tècnic en neteja i higienització, el qual estarà obligat a contactar periòdicament amb el Servei de Medicina Preventiva amb l'objecte de rebre recomanacions o correccions puntuals de realització de treball que, conseqüentment, es duran a terme de la manera indicada.
 - i) Amb la finalitat de prevenir accidents, el personal de neteja haurà de senyalitzar el perill a les zones que quedin mullades, un cop realitzada la neteja.
 - j) El personal de neteja haurà de comunicar avaries i temes de manteniment de les àrees de vestidors i dels lavabos a la Unitat de Neteja, seguint un protocol concret proposat pel VHIR.
 - k) Qualsevol tasca de neteja derivada de la presència de plagues d'animals (coloms, gats, puces, insectes voladors, etc.) a les zones del VHIR.
 - l) L'empresa adjudicatària oferirà en totes les tasques, la flexibilitat necessària per adaptar-se al funcionament del VHIR com a conseqüència del desenvolupament del servei diari.

NOTA: El personal de neteja destinat a zones d'alt risc ha de conèixer les normes de vestimenta i circulació en àrees de risc alt, que aplicarà igual que el personal sanitari, dosificació i aplicació dels desinfectants, tècnica de neteja i desinfecció mitjançant la doble galleda, no s'han de ventilar mai aquestes àrees deixant obertes les portes ni obrint les finestres més properes. Això alteraria les constants de pressió, ventilació, temperatura i qualitat de l'aire, establertes pels Serveis Tècnics.

1.2.2. Programes relatius a àrees asèptiques amb aire controlat.

• Generalitats: ZONA D'ALT RISC

- La neteja es realitzarà al matí abans de l'inici de l'horari de treball de la unitat o (si convingués a la tarda), quan acabi l'horari de treball de la unitat.
- Abans d'iniciar-se la neteja es comprovarà que els sistemes de filtració d'aire de la zona asèptica estan desconnectats, les cabines apagades i en el cas de les cabines de citostàtics i bioperillosos, amb el protector frontal col·locat.
- En cas de vaga, s'haurà de prestar el mateix servei de neteja que un dia normal de treball.
- La neteja de les diferents sales de l'àrea asèptica es realitzarà en el següent ordre:
 - o 1r, Sales d'alt risc,
 - o 2n, sala adjacent a les d'alt risc.
 - o 3r, resta de sales de l'àrea asèptica.
- La neteja de les diferents superfícies sempre es realitzarà en el següent ordre:
 - o 1r. Parets-vidres-portes i sostres i superfícies externes de les cabines
 - o 2n. Superfícies de treball
 - o 3r. Terra.
- Tots els draps de cel·lulosa, polaines, gorra i guants d'un sol ús utilitzats per



a la neteja del recinte seran eliminats en els contenidors blaus de residus especials corresponents (contenidors de residus del grup II en sala de preparació estèril i contenidors de residus del grup IV en sala de preparacions de citostàtics i bioperillosos).

- Els contenidors plens, s'aniran retirant al llarg de l'horari laboral, si és necessari, i el personal de neteja els col·locarà en la zona determinada a l'efecte perquè l'empresa gestora de residus els retiri i en deixi de buits.
- El personal de neteja serà responsable de col·locar els contenidors buits en els llocs corresponents de l'àrea asèptica.
- En finalitzar-se la neteja, es confirmarà per escrit la realització de la mateixa en el full de registre específic disposat a l'àrea.

• Terra:

- El terra es netejarà diàriament, tots els dies de la setmana (excepte dissabte i diumenge).
- Per a la neteja del terra es passarà el pal de fregar d'ús exclusiu per a aquestes sales.
- S'utilitzarà la tècnica del doble cubell (1ª passada fregar amb aigua sola, 2ª passada fregar amb la solució desinfectant).
- El detergent serà una solució desinfectant d'aldehids a l'1% (dues dosificacions de la vàlvula, en total 40 ml, del glutaraldehid disponible a l'hospital –actualment Limoseptol -, i afegir aigua fins a 4 litres), o en cas de no disposar-ne, aigua i lleixiu en una solució no inferior a l'0,1% en clor actiu.
- En finalitzar la neteja el terra ha de quedar pràcticament sec.

• Superfícies de treball (exceptuant cabines):

- Es netejaran diàriament, tots els dies de la setmana (excepte dissabte i diumenge).
- Eliminar de les superfícies les taques abans d'aplicar el desinfectant.
- S'utilitzarà solució desinfectant d'aldehids a l'1%, utilitzant draps de cel·lulosa d'un sol ús.
- Parets, vidres, portes, sostres de les cabines i parets externes de les cabines, aquestes superfícies es netejaran setmanalment.
- Eliminar de les superfícies les taques abans d'aplicar el desinfectant.
- Es netejaran els dobles vidres de les finestres (tant el vidre fix exterior, com el vidre corredor interior, per les seves dues cares), així com totes les guies per on es desplacen els vidres de les finestres.
- S'utilitzarà solució desinfectant d'aldehids a l'1%, utilitzant draps de cel·lulosa d'un sol ús.

PRECAUCIONS: L'àrea asèptica no s'escombrarà per tal d'evitar aixecar pols, que danyaria els filtres HEPA.

1.2.3. Programes relatius a zones de risc mitjà.

Aquestes àrees s'han de netejar, d'una forma general, diàriament, i aquesta neteja s'ha de completar amb algunes neteges de manteniment i unes neteges sistemàtiques periòdiques. Aquestes neteges s'han de fer d'acord amb les normes generals exposades a l'apartat 1.2.1, amb detergents aniònics i desinfectants clorats.



• **Neteja diària:**

Ha d'abastar pel conjunt de laboratoris, sales comuns, incloses en aquestes zones, al marge de la recollida de residus, els elements següents:

Superfícies horitzontals, i aquelles superfícies verticals tacades o amb brutícia aparent, del conjunt del mobiliari o equipament, com:

- Taules i poiates
- Els terres
- Les parets, portes i vidres que estiguin tacats, fent especial atenció als interruptors, poms, manetes, endolls, telèfons, etc. de contacte usual amb les mans
- Els equips o elements mòbils, cadires de rodes.
- Neveres

• **Neteja d'altres àrees:**

Per a les distintes dependències de risc mitjà, s'ha de fer igual que en les neteges sistemàtiques de mobiliari, vidres, cortines, portes, tal com s'ha indicat en els anteriors apartats però amb les freqüències següents:

- Terres: diàriament
- Mobiliari, portes i altres elements d'ús o contacte continu: diàriament
- Vidres i finestres: bimensual

En cas de vagues o conflictes laborals en què s'haguessin de determinar els serveis mínims, s'haurien d'incloure les àrees abans esmentades amb aplicació a la normativa de serveis mínims que la Generalitat de Catalunya dictés, encara que aquestes àrees no es considerin d'alt risc en aquest Plec de condicions.

1.3. Prestacions complementàries subjectes al contracte de neteja

Són igualment objecte d'aquest contracte, algunes prestacions complementàries afins a la neteja en sí, bé per les interferències que hi tenen, bé pels recursos que s'han d'utilitzar. Són les que es descriuen a continuació.

1.3.1. Gestió de residus

Sempre formen part de la prestació de neteja:

- a) El transport de qualsevol tipus de residus des dels punts de reagrupament que el VHIR indiqui fins als magatzems intermedis corresponents. Respecte aquest punt, s'ha de seguir tant la normativa vigent com les normes específiques del VHIR per a cada grup:
 - a. grup I: residus assimilables a residus urbans; el paper, els envasos, fracció orgànica i el vidre que són reciclables es recolliran per separat amb contenidors especials per a tal efecte.
 - b. grup II: residus sanitaris no específics



- b) El transport dels contenidors dels residus dels grups I i II, des dels magatzems intermedis fins al magatzem final i/o compactadora exterior.
- c) El canvi dels contenidors intermedis que s'han portat al magatzem final pels contenidors nets; la neteja dels contenidors intermedis, referits als residus dels grups I i II,
- d) El subministrament per al grup I de bosses de plàstic per a tots el cubells, papereres, contenidors intermedis en el procés.
El tipus de bosses seran les acreditades per la Direcció General de Salut Pública del Departament de Sanitat i Seguretat Social o altres organismes competents acceptats pel VHIR. Tindran els formats corresponents als recipients, i seran de color negre i conformes a la normativa vigent.

La retirada dels residus produïts des del punt que es generin fins als magatzems intermedis s'ha de fer amb la freqüència següent:

- o Zones de risc baix i mitjà. Una vegada al dia, com a mínim.
- o Zones de risc alt. Una vegada al dia, com a mínim. (En cas de ser necessari i la Direcció del VHIR ho comunicui).

Sempre que hi hagi una emergència, l'Empresa adjudicatària actuarà com més ràpidament millor.

- e) El subministrament pel grup II de bosses de plàstic dels cubells, papereres i contenidors intermedis usats en el procés.

El tipus de bossa ha de ser de les que acrediten la Direcció General de Salut Pública del Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya o altres organismes competents i que el VHIR accepti. Han de tenir les mides adequades als recipients, han de ser preferentment de color blanc retolat "residus grup II" i d'acord amb la normativa vigent.

1.3.2. Prestació de la col·locació de paper

Sempre formarà part de la prestació de neteja la col·locació de rotllos de paper higiènic i eixugamans, subministrats pel VHIR.

1.3.3. Prestació de les neteges exteriors del VHIR

Sempre formarà part de la prestació la neteja de les entrades, sortides, així com de l'entorn del VHIR, que comprèn zones com, aparcaments, zones enjardinades,....

Aquesta neteja ha d'incloure:

- Buidada diària de les papereres.
- Retirada diària de residus de les zones enjardinades (papers, envasos, plàstics, restes de menjar, etc). No s'hi inclouen, no obstant això, els residus provinents de les feines de jardineria la retirada dels quals ha de fer l'Empresa corresponent.
- Escombrada de carrers i voreres del recinte, manualment, mecànicament o



mixt segons les possibilitats de cada via, i amb les freqüències indicades a continuació:

- o una vegada al dia com a mínim vies i voreres de l'entorn dels edificis del VHIR (sobretot els espais amb entrades del públic). Aquestes àrees apareixen ombrejades als plànols de l'annex 1, com a "àrees de trànsit més gran".
- o diàriament a vies i voreres pavimentades de trànsit mitjà.

1.4. Altres requeriments relatius a la prestació

Aquest Plec exposa en l'apartat 1.2 els requeriments pel que fa només al servei de neteja o bé a les prestacions complementàries, que s'expressen a continuació:

- a) La maquinària, els equips i l'utilitatge destinats a tasques de neteja han de ser, igualment, acordats i homologats pel VHIR; aquest equipament ha d'estar amb un ordre perfecte i amb un bon estat de manteniment i neteja. En finalitzar la tasca, l'equipament s'ha de deixar sistemàticament en les zones acordades amb el VHIR. Sense autorització expressa, per a la prestació del servei de neteja no s'utilitzaran estris, materials, i productes del VHIR.
- b) Els carretons i contenidors un cop acabats els dos primers anys de contracte romandran propietat del VHIR.

Es vetllarà particularment, el tracte i la imatge respecte als usuaris del VHIR respectant les següents normes:

- Tot el personal del servei de neteja ha d'anar equipat amb uniformes acordats i homologats pe l'empresa adjudicatària, amb una netedat perfecta i previstos d'una targeta d'identificació personal homologada. Aquest uniforme, que inclou guants i calçat, ha d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària (la dotació es farà efectiva segons el que s'estableixi als acords laborals, i com a mínim, un cop a l'any).
- El personal operatiu i especialment el personal de comandament de l'Empresa han de tractar respectuosament el personal del VHIR i del VHIO. En cas que alguna persona sigui objecte de queixes reiterades respecte a aquest tema, el VHIR podrà sol·licitar-ne la substitució, la qual anirà a càrrec de l'Empresa.
- L'Empresa ha de respondre, en tots els casos, les reclamacions que el personal del VHIR pugui formular, mitjançant un canal específic per a aquest fi i d'acord amb les normes acordades amb el VHIR durant l'etapa d'implementació de la nova contractació.

L'Empresa adjudicatària haurà d'elaborar els protocols de neteja de les diferents àrees del VHIR indicant els productes, freqüències, característiques de treball, etc. de cadascuna. Aquest document es lliurarà a la direcció del VHIR i a cadascun dels treballadors.

L'incompliment d'aquesta clàusula es considerarà falta greu.

L'Empresa adjudicatària haurà d'informar al personal de neteja sobre els productes a usar en les diferents tasques, dosificacions, riscos, elements de seguretat a emprar i



mesures en cas d'accident. Aquesta informació es farà palesa en un document lliurat a la direcció i signat per cada treballador.

L'Empresa adjudicatària no pot utilitzar, canviar, modificar cap producte si abans no ha rebut el vistiplau de la direcció del centre. Una infracció a aquesta clàusula serà considerada falta molt greu.

L'Empresa adjudicatària haurà de tenir una assegurança de responsabilitat civil d'import 200.000 € per l'activitat que durà a terme, tal i com s'indica al Plec de clàusules Particulars.

2.- SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES DE LA QUALITAT DEL SERVEI

2.1. Criteris generals

La qualitat de la prestació objecte d'aquest plec s'estableix, mitjançant les valoracions següents:

- Inspecció visual de l'estat de neteja després del tractament.
- Resultats dels controls microbiològics (nombre i tipus d'unitats formadores de colònies en una placa Rodac –o similar– que s'hagi aplicat a una superfície netejada). Aquests control es realitzaran amb caràcter extraordinari.
- Estimació per part del VHIR d'aspectes que no es relacionen amb la qualitat final de la neteja sinó que es relacionen amb altres aspectes del servei com els relatius a l'ordre operatiu o a la imatge general.

Per fer aquestes valoracions i d'acord amb els mecanismes que es descriuen més endavant, per part del VHIR i de l'Hospital hi intervenen les persones següents:

- El responsable general del contracte (designat en el Plec de clàusules particulars), actuarà com a interlocutor màxim en relació amb la gestió general del servei de neteja (en defecte d'aquest hi intervindrà la persona o persones en qui delegui).

2.2 Procediments generals

2.2.1. Interlocució entre el contractista i el VHIR

Per a coordinar les relacions de treball entre VHIR el contractista, ambdues parts designaran representacions amb autoritat suficient, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es suscitin en el dia a dia i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i funcional.

Per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, la Direcció del VHIR designarà a qui correspongui arribat el moment.

2.2.2. Atribucions del VHIR

El VHIR exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de neteja, prenent les mesures que consideri oportunes per al



correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el contractista com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.

El VHIR podrà supervisar fins i tot l'assistència del personal al treball, i la seva eficàcia.

2.2.3. Treballs fora de contracte

El VHIR no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present *Plec de Condicions Tècniques* o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat. No obstant, el VHIR no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar si s'escaigués compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

2.2.4. Obligacions documentals

El contractista posarà a disposició del VHIR la documentació que s'indica a continuació:

1. *Llibre de característiques tècniques dels equips de neteja*, el qual comprendrà entre d'altres la següent informació:
 - Relació de mitjans auxiliars de neteja, amb fitxes de característiques de tots i cadascun dels equips; fabricant, subministrador, marca, model, tipus, sèrie, número de fabricació, característiques de funcionament, paràmetres típics, any d'adquisició, etc., així com la seva assignació a espais o funcions concretes.
2. *Llibre de prestació del servei de neteja*, que recollirà:
 - Diari de prestació del servei, amb les anomalies, interrupcions del servei, o qualsevol altre incidència que pugui produir-se, amb indicació de les causes i les mesures que s'hagin pres en conseqüència.
 - Registre del compliment del *Programa de neteja*, d'acord amb la periodicitat de cada operació i indicant per a les intervencions les dates previstes i les efectives.

Per a la preparació d'aquesta documentació, el VHIR facilitarà al contractista l'accés a tota la informació tècnica de què disposa, essent obligació del contractista compilar-la, completar-la, actualitzar-la i assegurar en tot moment la seva disponibilitat.

2.2.5. Ordres de neteja

Les operacions de neteja no sistemàtiques es realitzaran pel contractista a partir de l'emissió d'un ordre de neteja, la qual donarà lloc a l'actuació que s'escaigui.

Quan una *ordre de neteja* hagi estat complimentada s'indicarà així al *Llibre de prestació del servei de neteja*.



2.2.6. Informació sobre la prestació

Independentment del que s'estableix als paràgrafs 2.3 i 3.5 del present *Plec de Condicions Tècniques*, i per al seguiment dia a dia del VHIR sobre la prestació del servei de neteja, el contractista presentarà sistemàticament la següent documentació en suport escrit o informàtic:

- *Mensualment*: un informe mensual amb la descripció pormenoritzada de totes les intervencions realitzades, on s'indican les feines realitzades, els recursos humans esmerçats, els materials empleats, el compliment del *Programa sistemàtic de neteja*, el personal que ha treballat i la seva dedicació horària, i, finalment, l'informe particularitzat sobre incidències significatives i problemes detectats.
- *Anualment i quan ho demani el VHIR*: la documentació que s'esmenta al paràgraf 2.2.5.

2.2.7. Recursos materials

- Els materials, eines i equips utilitzats per a la neteja hauran d'ésser els indicats al present *Plec de Condicions Tècniques*, o –alternativament– els presentats pel contractista en la concurrència d'ofertes i explícitament acceptats per el VHIR en l'adjudicació. En el cas que fos necessari o simplement convenient introduir variacions a l'especificat, el contractista presentarà al VHIR informació tècnica suficient (catàlegs, mostres, formulacions, certificats de garantia o d'homologació, etc.) del material o elements substitutius que es proposa emprar, no podent-se procedir a la seva utilització sense la seva prèvia acceptació.

2.2.8. Compliment de la normativa legal

En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat del contractista sense perjudici de la superior fiscalització del VHIR el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i salut laboral actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. D'altra banda seran també d'aplicació obligatòria les normatives que estableixi el centre per raons de funcionalitat i/o asèpsia, essent obligatòria la utilització per part del contractista dels protocols o precaucions que s'assenyalin (vestuaris especials, màscares, dosímetres, etc.).

Quan el VHIR ho requereixi, l'empresa haurà de presentar els TC1 i TC2. Així mateix, i amb independència de que s'aporti en la documentació que es requereix per a l'adjudicació del contracte, el VHIR pot tornar sol·licitar al licitador, en qualsevol moment, el certificat d'estar al corrent de pagament de la Seguretat Social.

A l'inici del contracte es presentarà l'assegurança de responsabilitat civil contractada i anualment còpia de la renovació.

Un cop l'any es realitzarà una reunió de coordinació empresarial a les que hi hauran d'assistir els responsables de l'empresa en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals i



s'haurà d'aportar la documentació corresponent.

2.3. Criteris generals de control de la qualitat

La qualitat de la prestació objecte d'aquest plec s'estableix a continuació, mitjançant la valoració, entre d'altres, dels següents indicadors:

- Estructura del servei de neteja:
 - Dotació de la plantilla de treballadors suficient.
 - Plans de formació continuada de la plantilla de l'empresa de neteja.
 - Programes de conscienciació dels treballadors sobre la importància del treball que realitzen.
- Procediments i protocols de neteja:
 - Existència de protocols específics per a cada una de les tasques de neteja (on constin els productes de neteja utilitzats, així com les dosis aplicades).
 - Ús de dosificadors automàtics de detergents i/o desinfectants.
 - Mètodes de treball que redueixin al mínim el risc de contaminació creuada.
 - Disponibilitat, en cada carro de neteja, de solució d'aldehids al 0,5 – 1% per l'aplicació en zones d'alt risc .
- Resultats de la neteja:
 - Compliment de les freqüències marcades en els protocols.
 - Inspecció visual de l'estat de neteja després del tractament.
 - Resultats de les anàlisis microbiològiques dels mostreigs en superfícies ambientals.

L'Empresa respondrà als requeriments de la Direcció i, de forma específica, facilitarà tota la documentació que li sol·liciti que per valorar el compliment dels indicadors esmentats i acudirà a les reunions a què sigui convocada; els acords d'aquestes reunions constaran en acta.

En les zones de risc alt i mitjà, l'Empresa registrarà cada activitat de neteja en una *Fitxa de servei realitzat* on constin l'àrea o zona netejada, la persona que l'ha realitzat, el tipus de neteja i altres informacions rellevants; aquest registre estarà a disposició de la Direcció.

2.4. Principis i operativa de seguiment

2.4.1. La inspecció visual de l'estat de neteja de les estances

En les àrees d'alt risc la inspecció la realitzarà la Direcció, en col·laboració amb la Coordinadora d'infermeria de l'Àrea.

La freqüència d'aquestes inspeccions dependrà del risc de la zona: les de *risc baix* es revisaran un cop l'any, i les de *risc mitjà i risc alt* es revisaran cada dos mesos.



2.4.2. Mostreigs en superfícies ambientals.

Per valorar l'efectivitat dels procediments de neteja, i com a mesura complementària a les inspeccions visuals i a les altres activitats de control de qualitat, el VHIR podrà dur a terme mostreigs en superfícies (aplicació a una o més superfícies de plaques o làmines amb un medi per a cultiu microbiològic). Atès el caràcter normalment puntual d'aquestes medicions, els seus resultats no s'utilitzaran per a una avaluació mensual de neteja. En cas que el resultat d'alguna prova fos dolent o no tolerable, l'Empresa haurà d'atendre's a les conseqüències següents:

- Obligació per part de l'Empresa de fer de manera immediata una nova neteja, a fons, i al seu càrrec, de la dependència o de les dependències que hagin obtingut resultats insatisfactoris.
- Aplicació, si fos necessari, de les sancions previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

2.4.3. Valoració d'altres aspectes de la prestació

En la valoració global de la qualitat de la prestació, es tindrà en compte, també, la valoració específica del compliment dels requisits assenyalats més endavant, quant a l'execució de la tasca, a la imatge del servei que arribi als usuaris i al personal del VHIR. Cal destacar aquells requisits que facin referència a:

- El rigor i la fiabilitat de la programació de treballs sotmesa mensualment al responsable general i acordada amb ell.
- El compliment de la programació: horaris, personal, etc.
- La disponibilitat i l'eficiència dels comandaments de l'Empresa, nomenats com a interlocutors amb el VHIR per qualsevol assumpte que faci referència desenvolupament de la prestació.
- La disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
- L'estat de neteja i/o presentació dels equips, de les eines i del personal operatiu.
- El tracte per part del personal de l'Empresa contractada envers els responsables de zona i els usuaris del VHIR.
- El compliment de les prestacions complementàries.

Aquesta valoració es farà mensualment per part del *responsable general*, dependent de les incidències que pugui haver hagut durant el mes en relació amb aquests criteris.

2.4.4. Sistemàtica de seguiment de la qualitat

*** Principis generals**

El seguiment de la qualitat del servei de neteja té els objectius següents:

- Valorar la qualitat de la prestació d'acord amb els programes i requisits previstos.
- Constatar les possibles deficiències per sol·licitar i acordar, si és necessari, de manera immediata, les mesures correctores corresponents.



- Permetre una aplicació raonada, si fos necessari, de les accions legals pertinents.

Per això, es faran les inspeccions visuals definides en l'apartat 2.3, mitjançant una sèrie d'observacions periòdiques, la freqüència de les quals establirà la Direcció del VHIR. Aquestes observacions periòdiques podran ser de dos tipus:

- "Observacions aleatòries" destinades a donar una imatge estadísticament representativa de la prestació.
- "Observacions dirigides" destinades a corregir suposats defectes repetitius o no solucionats, (no comptabilitzables directament a efectes estadístics).

Aquestes observacions es faran conjuntament amb el responsable corresponent de l'Empresa, o persona en qui delegui, i seran objecte d'un informe, que servirà, a la vegada, de base per a l'avaluació mensual de la prestació.

3. CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIÓ

A part d'això i d'acord amb el que s'exposa en el plec de clàusules administratives particulars per a la contractació dels serveis de neteja, la nova contractació es regeix per les condicions que es descriuen a continuació.

3.1. Durada de la contractació

La durada queda definida pel plec de condicions administratives que acompanya aquest plec tècnic.

3.2. Subrogació inicial en relació a la plantilla

L'Empresa adjudicatària se subrogarà en totes les obligacions que l'Empresa contractista cessant tingui amb relació a la plantilla adscrita al servei de neteja.

Per a això, s'ha acompanyat al Plec de clàusules administratives, la següent informació:

- La llista de persones amb contracte fix, edat, antiguitat i categoria.
- La llista de persones amb contracte temporal. S'hi especificarà també el tipus de contracte i la data de venciment.
- S'adjuntaran tots els acords existents i/o pactats entre el col·lectiu d'operaris i l'Empresa actual, al marge del Conveni provincial del sector de la neteja.

L'Empresa adjudicatària cessant haurà comunicat al VHIR aquest conjunt de dades mitjançant una certificació notarial. Alhora l'Empresa adjudicatària tindrà l'obligació de facilitar per via notarial la mateixa informació en finalitzar el contracte.

3.3. Gestió de recursos humans

La gestió de la plantilla serà responsabilitat de l'Empresa adjudicatària, i per portar-la a



terme, haurà de proveir-se de la figura d'un encarregat general, cap de servei, etc., subrogable al finalitzar la contractació, que serà el responsable de coordinar a tots els encarregats i d'organitzar els treballs de neteja, tant diaris, com periòdics o extraordinaris; amb l'objecte de donar resposta a curt i mitjà termini a les necessitats de neteja del VHIR en condicions de màxima eficàcia.

Aquesta responsabilitat es refereix sobretot als aspectes següents:

3.3.1. Assignació de recursos a diferents zones del VHIR i/o a diferents tasques de neteja

* L'Empresa adjudicatària estudiarà i proposarà al VHIR i actualitzarà permanentment, organitzacions de treball i distribucions de personal, que puguin donar resposta, en condicions òptimes a les necessitats de neteja del VHIR.

Per això, l'Empresa adjudicatària lliurarà a la Direcció del VHIR la informació següent:

- Una descripció dels llocs de treball, amb indicació de les zones de neteja, tècniques de treball, tasques, torns, horaris, dies d'actuació previstos, i tot el que faci referència a operacions repetitives, de freqüència diària o setmanal.
- Una descripció de les operacions especials de neteja i/o amb una periodicitat superior a la setmanal.
- Una descripció dels llocs de treball disponibles per prevenir qualsevol actuació no programable.

* Aquestes distribucions dels llocs de treball hauran de ser aprovades pel VHIR abans de la seva implantació. També hauran de ser revisades i optimitzades, de manera sistemàtica, en el marc de les reunions de planificació operativa, segons s'especifica en l'apartat 3.5.

3.3.2. Formació i incentivació de la plantilla

Abastarà:

- La formació de tipus general, o tècnica específica com és la matèria de riscos laborals, per a un desenvolupament més eficaç de les tasques, o una actuació coincident amb els requisits qualitatius marcats pel VHIR.
- El contingut mínim de la formació serà:
 - o Transmissió de les infeccions. Paper del medi ambient.
 - o Indicacions i ús dels desinfectants.
- Precaucions d'aïllament per evitar la transmissió d'infeccions. A les unitats d'alt risc només s'hi assignarà personal que hagi rebut formació específica sobre els procediments de neteja i l'ús dels desinfectants en aquestes zones.
- Els programes i cursos de formació corresponents seran definits en coordinació amb els serveis de Medicina Preventiva i/o Higiene Hospitalària i aprovats per la Direcció del VHIR.



- En cas que els sistemes d'incentivació entre l'Empresa adjudicatària i els treballadors puguin suposar un compromís definitiu o puguin ser objecte de subrogació en finalitzar la contracta, hauran de ser prèviament consensuats amb la Direcció del VHIR.
- La formació ha de contemplar també tots els aspectes de riscos laborals.

El VHIR entén la formació com un procés continu per la qual cosa a l'inici de cada any es presentarà la programació d'activitats formatives que ha d'abastar al personal fix i també al que presti els seus serveis de manera temporal (substitucions, eventualitats, etc.) en el nostre centre.

3.3.3. Progressiva adequació de la plantilla

La progressiva adequació de la plantilla tindrà per objecte el seu ajust a les necessitats qualitatives i quantitatives derivades de l'organització prevista per a l'execució dels programes de neteja (incloses les cobertures per absentisme, vacances, torns festius i dies de lleure), i la seva progressiva evolució cap a configuracions òptimes de plantilla a les quals es referiran les ofertes dels licitadors, segons el que es preveu en l'apartat 5.1.

Per dur a terme l'adequació de la plantilla caldrà l'autorització prèvia i expressa del VHIR en els casos següents:

- Per qualsevol augment de la plantilla fixa.
- Per qualsevol substitució de caràcter definitiu de la plantilla fixa.
- Per qualsevol canvi de categoria laboral o qualsevol altra disposició que suposi un increment de la massa salarial global, susceptible de subrogació.

En cas d'infringir aquestes normes, l'Empresa adjudicatària serà considerada com a única responsable de les conseqüències que del fet es puguin derivar.

A fi que els acords sociolaborals entre l'Empresa i el treballador tinguin validesa i efectivitat es considerarà necessari el previ consentiment escrit del VHIR. En cas contrari, els acords es consideraran nuls de ple dret, i per tant no tindran cap tipus de validesa. A més, el VHIR es reserva el dret d'emprendre les accions judicials que consideri oportunes.

3.3.4. Gestió de situacions singulars

Tindran aquesta particularitat les situacions següents:

- Les que facin referència a l'absentisme laboral temporal. L'Empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordada amb el VHIR, excepte en casos en què hi hagi una nova proposta i un nou acord d'organització.
- Les que facin referència a aturades laborals. En aquest cas l'Empresa tindrà



les obligacions següents:

- Cobrir els serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya a proposta de la Direcció del VHIR. En aquests serveis mínims, s'inclouran àrees que es contemplin en la normativa corresponent, encara que no s'hagin considerat d'alt risc segons aquest plec.
- Consensuar els possibles acords laborals amb el VHIR com a solució al conflicte.
- Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.

Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores treballades realment amb relació a les hores de treball previstes.

3.4. Inversions en maquinària i tecnologia

Serà també iniciativa i responsabilitat de l'Empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines, i de forma general qualsevol avenç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, productivitat o els resultats de la prestació.

Es podrà dur a terme en fases distintes:

- A l'inici de la nova contractació, d'acord amb el pla corresponent previst per l'adjudicatari en la seva proposta (vegeu el capítol 5).
- Durant les possibles pròrrogues, com a conseqüència del procés de millora contínua, prèvia aprovació del VHIR, i d'acord amb l'informe elaborat per l'Empresa en què exposa els objectius, les solucions proposades i el balanç dels avantatges i dels inconvenients de les millores proposades.

Aquestes inversions aniran a càrrec de l'Empresa adjudicatària en tots els casos.

A la conclusió del contracte, les inversions realitzades que romanen de manera definitiva al VHIR restaran al patrimoni d'aquest.

3.5. Mecanismes de coordinació entre l'empresa i el VHIR.

La voluntat del VHIR de potenciar l'eficiència del servei de neteja, al llarg del temps, requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació entre ambdues parts. Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- 1- *In situ*, quant a l'operativa diària en cada servei, mitjançant el diàleg entre els operaris i/o caps d'equip per part de l'Empresa, i el personal usuari responsable de zona per part del VHIR.
- 2- L'Empresa posa a disposició del personal del VHIR un servei de "reclamacions i



urgències", de caràcter permanent, a fi de poder comunicar les necessitats d'actuació puntuals i urgents.

- 3- A través dels mecanismes de seguiment de la prestació definits en l'apartat 2.4.4.
- 4- Periòdicament, com a mínim un cop al trimestre, o a petició d'una de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a nivell dels dos màxims responsables del servei de l'Empresa i del VHIR.

En aquestes sessions, es revisarà, especialment, la distribució de llocs, especificada en l'apartat 3.3.1, en funció del balanç de funcionament durant l'última temporada, de circumstàncies noves, de propostes de millora, etc.

4. MODALITATS DE RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ

4.1. Introducció

Els apartats anteriors d'aquest plec consideren les opcions següents:

- Unes prestacions complementàries que han de presentar els licitadors.
- Uns programes de neteja alternatius proposats pels licitadors, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia i el cost de la prestació.
- Una possible continuïtat en el servei a causa de pròrrogues que podria suposar una revisió de preus i/o de quantitats en zones diverses.
- Un seguiment de la qualitat de la prestació que, en cas de resultats negatius, pugui incidir directament el contracte.
- Unes possibles millores tecnològiques o modificacions de programes contractuals al llarg del temps.
- La neteja interna i externa de totes les àrees descrites. Les variacions en la retribució del servei, en funció d'aquests paràmetres, seran regulades segons el Plec de Clàusules Administratives, referides als temes que siguin complementaris d'aquest Plec de Condicions Tècniques.

4.2. Prestació contractual definitiva i contingut dels preus

La prestació contractual definitiva serà aquella que acordi l'Òrgan de Contractació d'acord amb les propostes de l'Empresa adjudicatària relatives al programa bàsic, a possibles programes alternatius i a les prestacions complementàries .

Es definirà expressament en el contracte d'adjudicació i es referirà a la realitat actual del VHIR.

- El preu total de la prestació serà aquell que resulti de la suma de preus parcials oferts per l'adjudicatari en el quadre de preus especificats en el capítol 5.2 d'aquest plec.

Aquests preus parcials i totals inclouran tot tipus de conceptes, amb l'única excepció d'aquells que s'especifiquin clarament en la proposta econòmica de l'adjudicatari i en el contracte definitiu.

S'hi inclouran en primer lloc:



- 1- Tots els costos que facin referència al personal: hores normals, hores extraordinàries, absentisme laboral, vacances, càrregues socials, costos derivats de l'actualització de la plantilla, formació del personal, uniformes, etc.
- 2- La repercussió de qualsevol inversió en la compra o lloguer d'eines, maquinària, equips auxiliars, etc.
- 3- El cost dels diferents productes de neteja, NO del subministrament de bosses, paper, sabó líquid, etc.
- 4- El manteniment d'equips i zones específiques utilitzades per la prestació del servei de neteja.
- 5- Les mesures de protecció de l'entorn i de seguretat que siguin necessàries per a les operacions de neteja.
- 6- Qualsevol cost indirecte o un altre cost per a l'Empresa, concretament pel que fa a costos d'estructura, despeses generals, etc, i també allò que faci referència al marge de beneficis.
- 7- L'assegurança de responsabilitat civil d'un mínim de 200.000 euros en cas que hi pugui haver qualsevol dany causat al VHIR o a tercers, com a conseqüència del servei, personal, vehicles, equips, etc., utilitzats per l'Empresa; també cal fer-hi constar l'assegurança de vehicles.
- 8- Una partida de l'u per cent (1%) inclosa en el preu global destinada a retribuir accions especials de neteja o afins a ella que no estiguin previstes en els programes i preus anteriors, com per exemple la neteja de grafitis de les façanes, mesures preventives de neteja, etc.

Aquestes accions especials es duran a terme:

- Per encàrrec específic del VHIR i amb l'aprovació del pressupost presentat per l'Empresa adjudicatària.
- Per l'Empresa adjudicatària o per subcontractistes especialitzats autoritzats pel VHIR.

En la proposta econòmica s'haurà d'especificar el preu/m² o preu/hora per cada zona d'alt, mig i baix risc del centre.

4.3. Revisió de preus i de quantitats

4.3.1. Revisió anual

Els preus assenyalats en el contracte seran directament aplicables durant el primer any de contracte.

La revisió de preus estarà subjecte al que s'especifiqui en el plec de condicions administratives.

4.3.2. Revisió de quantitats

A part de l'anterior revisió anual per increment del cost de la mà d'obra, els preus del contracte amb l'Empresa adjudicatària com neteja interior, no es podran modificar amb



motiu de canvis significatius a la superfície que s'hagi de netejar o en la configuració del VHIR.

Aquestes possibles modificacions es regularan d'acord amb el següent:

1. El VHIR i l'Empresa adjudicatària registraran de forma conjunta, mitjançant el procediment que s'acordarà a la fase d'implantació del nou contracte, qualsevol canvi, de més o de menys, que es produeixi des del seu començament en les quantitats de superfície que s'han de netejar.
2. Com a conseqüència de qualsevol d'aquestes modificacions, s'haurà de calcular el nou valor teòric de la prestació de neteja interior, aplicant a les superfícies totals noves corresponents a aquests sis grups.
3. Cada vegada que el nou valor teòric de la prestació difereixi més d'un 1% en més o en menys, respecte del valor pagat realment pel VHIR en aquest moment, s'haurà d'actualitzar el import de la prestació corresponent a aquest nou valor teòric. L'import nou tindrà vigència des del mateix moment en què es va produir el canvi de superfícies que va originar aquest salt de pressupost superior o igual a 1%.

4.4. Millores tecnològiques i modificació de programes

4.4.1. Millores tecnològiques o de procediments i estructurals.

El VHIR espera de l'Empresa adjudicatària la seva col·laboració per a una millora contínua dels processos de neteja al llarg del contracte. Valorarà per tant molt positivament, tant en la proposta inicial de l'Empresa com en el desenvolupament posterior del servei, els esforços de mecanització altres millores de procediment que redueixin, amb la mateixa qualitat, el cost real de la prestació.

Es valoraran molt positivament aquelles millores estructurals proposades per l'empresa adjudicatària que permeti reorganitzacions o millores en els espais i funcionament del centre i la racionalització de la seva neteja.

Aquestes millores estructurals seran proposades i consensuades amb el VHIR pactant de manera conjunta l'execució, terminis, necessitats, etc.

4.4.2. Modificacions de programes

Anualment, d'altra banda, el VHIR té la facultat de modificar els programes de neteja contractuals, per ajustar-los a la seva finalitat. No obstant, es fa constar que les modificacions del programa, en cap cas alteraran les condicions essencials del contracte.
