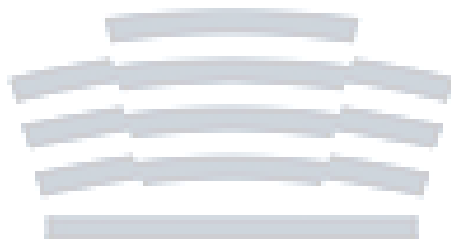




Plec de prescripcions tècniques

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE NETEJA EN ELS EDIFICIS EST, NORD I SUD, ZONES EXTERIORS I
APARCAMENT DEL CENTRE DE NEGOCIS WORLD TRADE CENTER
BARCELONA**

**Data: 2018
Exp.**



**World Trade Center
Barcelona**

ÍNDEX

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | CONDICIONS GENERALS | 3 |
| 2. | RÈGIM ECONÒMIC | 5 |
| 3. | ORGANITZACIÓ DEL PERSONAL | 7 |
| 4. | MITJANS MATERIALS | 12 |
| 5. | ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS | 15 |
| 6. | NETEJA ZONES COMUNS EDIFICIS | 19 |
| 7. | NETEJA ZONES EXTERIORS | 20 |
| 8. | APARCAMENT | 21 |
| 9. | NETEJA DE VIDRES | 22 |
| 10. | RESIDUS | 23 |
| 11. | DESINFECCIÓ, DESINFESTACIÓ I DESRATITZACIÓ | 25 |
| 12. | INSPECCIONS TÈCNIQUES | 26 |
| 13. | AVALUACIÓ DEL SERVEI | 27 |
| | ANNEX I: RELACIÓ D'EDIFICIS I SUPERFÍCIES INCLOSES EN AQUEST CONCURS | 28 |
| | ANNEX II: HORARI SETMANAL DE SERVEIS MÍNIMS | 30 |
| | ANNEX III: PERIODICITATS SERVEI DE NETEJA | 31 |
| | ANNEX IV: PRODUCTES FUNGIBLES | 37 |
| | ANNEX V: INDICADORS DE QUALITAT I COBERTURA DEL SERVEI (KPIs) | 38 |
| | ANNEX VI: LLISTAT DE TREBALLADORS A SUBROGAR | 41 |
| | ANNEX VII: POLÍTICA LEED | 42 |

1. CONDICIONS GENERALS

1.1. Objecte i abast

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte la regulació de la contractació del servei de neteja, gestió de residus, desinfectació i desinfecció de les zones comuns del complex World Trade Center Barcelona (en endavant, la Propietat o WTCB).

La relació d'edificis i superfícies incloses en aquest Plec es troba a l'Annex I. S'ha de destacar que aquesta relació no té caràcter fix ni limitador, i és sotmesa a les modificacions que pugui aprovar la Propietat.

Les tasques del servei de neteja s'han de realitzar de tal manera que les funcions i activitats de cada edifici o espai es puguin desenvolupar de la forma més confortable possible per part dels seus usuaris.

L'Adjudicatari haurà d'acceptar fer-se càrrec de la neteja i conservació de les zones que s'esmenten seguidament en les condicions actuals de cadascun dels seus elements:

- Aparcament
- Zones exteriors
- Menjadors i vestidors
- Moll de Càrrega
- Vidres
- Zones comuns edifici Nord
- Zones comuns edifici Sud
- Zones comuns edifici Est
- Gimnàs

Les omissions en el present Plec de prescripcions tècniques, o de les descripcions dels detalls que siguin indispensables per a portar a terme correctament els diversos treballs inclosos en aquest Plec, no eximeixen a l'Adjudicatari de l'execució dels esmentats detalls, que s'hauran de realitzar segons el bon ofici i costum.

D'altra banda, es preveu l'organització d'una visita obligatòria per part dels diferents proveïdors interessats en presentar proposta per a conèixer exhaustivament les característiques específiques de les instal·lacions de la Propietat. World Trade Center proposa el dia d'aquesta visita en l'anunci de publicació de la present licitació.

1.2. Normatives tècniques i laborals

Amb independència i complementàriament a la llei del contracte especificada en el Plec de de bases administratives, totes les operacions de neteja objecte d'aquest contracte estaran subjectes a totes les normes i recomanacions tècniques i laborals vigents que li siguin d'aplicació.

La Propietat es reserva el dret a comprovar l'acompliment de qualsevol normativa aplicable als treballs i serveis afectats per aquest contracte, amb el mètode que consideri més oportú.

En concret i en relació a la Llei 31/1995 sobre Prevenció de Riscos Laborals, la Propietat entregarà als Serveis de Prevenció de l'Adjudicatari, la informació i les instruccions corresponents sobre les mesures de protecció i prevenció enfront als riscos existents al centre de treball, així com les mesures de seguretat en cas d'emergència, amb objecte que l'Adjudicatari ho pugui traslladar als seus treballadors.

Per la seva part, l'Adjudicatari presentarà a la Propietat la informació sobre els riscos dels treballs a executar i designarà un membre del seu Servei de Prevenció, el qual cooperarà amb la persona designada per la Propietat en qüestions de prevenció.

No obstant això, si per part de l'Adjudicatari s'incomplissin aquestes lleis, i del seu incompliment se'n derivessin responsabilitats de la Propietat, l'Adjudicatari resta obligat a rescabalar l'import total d'aquestes responsabilitats, costos i/o despeses judicials que ocasionés la defensa de la Propietat.

2. RÈGIM ECONÒMIC

2.1. Pressupost de licitació

El pressupost global de la licitació és l'assenyalat en la Clàusula 3 del Plec de bases administratives.

La Propietat no resta obligada a exhaurir el pressupost econòmic establert, ja que les certificacions presentades a la fi del període contractual podrien importar una quantitat inferior a la inicialment prevista.

La facturació per temps de tasques no incloses al preu fix serà per fraccions de 15 minuts. En la relació valorada individual de les tasques no incloses en el present contracte es farà constar mà d'obra i materials.

En tot cas es considerarà sempre com a costos no repercutibles i inclosos en l'import de licitació els següents: els del cap o responsable tècnic dels serveis contractats, encarregat, vehicles i temps dedicat al trasllat d'eines, material i maquinària ordinària, despeses d'assaigs i altres controls de qualitat; els d'administració i suport informàtic; assessorament tècnic i honoraris que poguessin correspondre.

En la globalitat de la proposta presentada pels licitadors s'entenen inclosos tots i cadascun dels següents conceptes:

- Mà d'obra de qualsevol classe i concepte
- Aportacions de vestuari necessari o especificat en els plans i models d'execució dels treballs
- Aportacions d'eines, equips i materials de tota mena necessaris per la prestació del servei
- Transport de personal
- Tota despesa necessària per a la realització dels treballs assignats i per l'acompliment de totes les obligacions que imposi la legislació vigent, així com totes aquelles que se'n derivin del present contracte
- En el preu no s'inclourà l'impost sobre el valor afegit (IVA)

En cas que per necessitats no previstes en el contracte i la tipologia de l'actuació es requereixi la subcontractació d'una empresa especialitzada, l'Adjudicatari podrà certificar aquests treballs incrementats en un 8%, comprovats per la factura corresponent del fabricant o subministrador.

2.2. Serveis no prestats

Els serveis no prestats seran valorats per la Propietat i descomptats automàticament en la certificació corresponent, valorant:

- En un 100% del valor del servei, si es tracta d'un servei no prestat, però que anteriorment la seva no execució ha estat comunicada de manera fefaent per part de l'Adjudicatari a la Propietat.
- Es considerarà falta molt greu sancionable, si es tracta d'un servei no prestat i no comunicada la seva no execució per part de l'Adjudicatari a la Propietat.

Aquests descomptes s'efectuaran sense perjudici dels acords de nivell de servei (SLA's) que es puguin donar lloc per l'incompliment del contracte.

2.3. Certificació i facturació

L'Adjudicatari haurà d'entregar mensualment la certificació dels treballs executats segons les agrupacions següents:

- La quota fixa del servei acompanyada de les corresponents còpies dels impresos TC1 i TC2 del personal assignat (degudament signades per l'entitat bancària cobradora).
- Informes corresponents assenyalats en l'apartat 5.7 d'aquest Plec de prescripcions tècniques.
- La part variable del servei (serveis puntuals no inclosos en contracte i treballs especials demanats expressament per la Propietat): la certificació constarà d'una relació en la qual es detallaran totes les accions realitzades, amb el temps de treball i materials emprats per cadascuna d'elles. En el cas que es facturin materials i/o serveis subcontractats no inclosos en el servei o dels quals no es disposi de preu unitari fixat, caldrà acompanyar factures originals que justifiquin el preu net d'adquisició.

Les certificacions inclouran una valoració annexada mensual i d'aplicació trimestral de les penalitzacions que procedeixin d'acord amb l'establert a l'apartat 13.1 del present Plec de prescripcions tècniques.

3. ORGANITZACIÓ DEL PERSONAL

3.1. Disposició de personal

L'Adjudicatari haurà de nomenar un tècnic competent com a interlocutor únic, que serà el responsable de l'empresa davant la Propietat, amb suficient capacitat per a prendre decisions que afectin al rendiment del contracte.

Aquesta persona haurà de tenir una experiència mínima de 3 anys en llocs de similars característiques a les sol·licitades en el present contracte.

Aquest responsable es presentarà sempre que sigui requerit, per tal d'informar i comentar les principals incidències del servei. Disposarà d'un telèfon mòbil d'àmplia cobertura per a poder ser localitzat en qualsevol moment (24 hores).

Entre d'altres activitats seran:

- Presentar a la Propietat tota la documentació dels serveis proposats.
- Gestionar la documentació relacionada amb la recollida selectiva de residus.
- Coordinar els recursos humans propis i externs.
- Vetllar per l'estricta acompliment de les condicions requerides per la Propietat.
- Notificar a la Propietat qualsevol modificació en la plantilla dels RRHH posats a disposició del servei contractat.
- Notificar a la Propietat qualsevol incidència detectada.

Així mateix, dins l'estructura del servei caldrà preveure la figura de l'encarregat general, la disponibilitat del qual serà exclusiva al complex i haurà de tenir una experiència mínima de 3 anys en llocs de característiques similars. El seu horari serà establert per l'Adjudicatari i comprendrà la franja horària de major activitat (de 8h a 18h). La seva disponibilitat mitjançant telefonia mòbil serà de 24 hores.

L'Adjudicatari haurà de presentar una proposta d'organització per tal que la Propietat la validi. Pel dimensionament del servei, l'Adjudicatari haurà de tenir en compte les tasques a dur a terme establertes en el present Plec de prescripcions tècniques (Annex III) i, així mateix, les operacions que puguin aparèixer durant la vigència del present contracte complint amb el nivell de servei fixat en el present Plec. L'Adjudicatari haurà de proposar la periodicitat amb la que es duran a terme les tasques de neteja, gestió de residus, desinfectació i desinfecció.

Els components de l'equip de treball estaran capacitats amb la formació suficient i reconeguda per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte. L'experiència mínima per aquests llocs de treball serà de 2 anys.

L'Adjudicatari proporcionarà addicionalment els recursos humans necessaris en el moment en què es produeixi una punta de treball per determinades operacions, canvi de temporada, operacions especials, urgències crítiques o qualsevol altre motiu.

Per a la correcta realització dels serveis inclosos en el present Plec de prescripcions tècniques, l'Adjudicatari comptarà amb el personal adequat, així com amb la suficient dotació, qualitativa i quantitativa, de maquinària, eines, materials i vehicles.

Durant la vigència del contracte, l'Adjudicatari no podrà reduir unilateralment el nombre d'empleats afectats al servei o modificar la composició de la seva estructura de personal.

En cas que existeixin causes que justifiquin alguna modificació d'aquestes circumstàncies, ja sigui de manera temporal o permanent, ho posarà en coneixement de la Propietat, la qual haurà de donar el seu consentiment exprés abans de qualsevol modificació.

L'Adjudicatari podrà prevenir lliurement les vacants de la seva plantilla i tindrà l'obligació de cobrir els períodes de vacances i l'absentisme sense que l'estructura de personal dedicat al servei es vegi afectada per aquests.

L'Adjudicatari organitzarà, sota la seva responsabilitat, els sistemes de gestió de personal i d'organització del treball que redundin en una major eficàcia en el servei.

Addicionalment, l'Adjudicatari presentarà a la Propietat un Pla Integral de Seguretat i Salut Laboral que de forma expressa inclourà, com a mínim, els punts següents:

- Senyalització i altres mesures accessòries de protecció dels treballadors i el públic en general, sempre que els treballs a realitzar puguin esdevenir perillosos.
- Uniforme: tot el personal que realitzi treballs a les instal·lacions objecte d'aquest Plec ha d'anar amb uniforme que permeti identificar-los clara i ràpidament, tant de dia com de nit.

En cas d'insatisfacció o disconformitat de la Propietat en relació al personal adscrit al servei en quant al desenvolupament de les activitats descrites en aquest Plec, la Propietat es reserva el dret a instar la seva substitució per altres persones que es considerin més idònies per la correcta execució dels treballs, la qual serà obligatòria per l'Adjudicatari.

En cas que el personal causi baixa del servei, l'Adjudicatari es compromet a avisar a la Propietat en la major brevetat possible per retirar l'acreditació quan correspongui informant tot seguit de les dades del nou personal adscrit al servei.

3.2. Vestuari

Tots els operaris que hagin de realitzar qualsevol tasca en el complex, hauran d'anar degudament uniformats i portaran visibles els elements d'identificació de l'Adjudicatari, a més a més dels que puguin ser demanats per la Propietat.

L'Adjudicatari contractarà el compromís de subministrar, al seu càrrec, dues uniformitats noves cada any per garantir així la bona presència dels seus treballadors.

El vestuari del personal que desenvolupi el servei haurà d'anar degudament identificat amb els logotips i altres marques o senyals pròpies que estableixi la Propietat per a aquest servei, com colors o nom, mantenint en tot moment la correcta neteja dels mateixos i el perfecte estat de manteniment i ús.

Els equips de treball de zones comuns, zones privatives, resolució d'incidències i treballs extres s'identificaran amb un color de vestuari diferent per cada servei.

Resta prohibit que el personal de l'Adjudicatari desenvolupi la seva activitat laboral al complex sense la roba de treball específica

3.3. Comportament

L'Adjudicatari es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies del complex.

El personal de l'Adjudicatari haurà de demostrar en tot moment:

- Dinamisme i motivació en l'exercici de la seva activitat laboral.
- Cortesia i amabilitat amb els usuaris del complex.
- Atenció i capacitat de resposta, el més ràpidament possible a les observacions dels responsables de la Propietat.

3.4. Disciplina

L'Adjudicatari es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies del complex.

Estarà prohibit al personal de l'Adjudicatari:

- Fumar en tots els espais interiors del complex.
- Menjar a l'interior de qualsevol espai del complex que no sigui específic per aquest ús.
- Introduir i consumir al complex begudes alcohòliques (incloent les de baixa graduació) o entrar en el complex en estat d'embriaguesa.
- Provocar desordres de qualsevol tipus, en els locals de treball i en general a qualsevol espai del complex.
- Mantenir reunions en el complex que no siguin relatives a la prestació de servei objecte d'aquest Plec.
- Fer-se ajudar per personal aliè a l'empresa en l'execució dels seus treballs, sense l'autorització explícita i per escrit de la Propietat.

La Propietat podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'Adjudicatari que no compleixi les normes bàsiques de comportament o disciplina, o aquelles particulars que pogués establir la Propietat.

3.5. Subrogació de personal

L'Adjudicatari del servei estarà obligat a subrogar la titularitat empresarial del contracte laboral vigent corresponent als treballadors que actualment presten els seus serveis en l'àmbit dels que es contracten i les dades dels quals es detallen a l'Annex VI.

El nou Adjudicatari es subrogarà en els drets i obligacions dels contractes de treball dels treballadors de l'actual Adjudicatari, en les condicions generals de l'article 44 de l'Estatut dels treballadors i en les particulars que s'estableixin en aquest capítol.

3.6. Obligacions de l'Adjudicatari en qüestions de personal

L'incompliment de les obligacions que es relacionen a continuació, es considerarà falta greu sancionable d'acord amb el disposat en el present Plec.

- Facilitar tota la informació que requereixi la Propietat en ordre a la identificació de la plantilla i responsables de cada treball.
- Documentar i uniformitzar al personal adscrit al servei.
- Prendre les mesures necessàries per tal d'evitar qualsevol tipus d'accidents.
- Presentar una relació nominal on constin les altes o baixes de personal, durant els primers cinc dies de cada mes.
- Comunicar immediatament tota resolució administrativa o judicial que afecti al personal depenent de l'Adjudicatari.

3.7. Transició del servei

L'Adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte, facilitarà a la Propietat tota la informació referent a les actuacions a realitzar a les instal·lacions per a què, en el cas d'adjudicar-se a una empresa diferent, aquesta pugui continuar la prestació del servei.

Adicionalment, es realitzarà una reunió de tancament del servei amb la Propietat.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present Plec, s'estableix un període de transició d'un (1) mes, durant el qual l'Adjudicatari estarà a disposició de la Propietat i del nou Adjudicatari per a resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei. La Propietat retindrà un 30% de la facturació de l'últim mes fins que el nou Adjudicatari realitzi un informe detallat de l'estat de les instal·lacions amb deficiències i tasques de neteja pendents que eren responsabilitat de l'Adjudicatari que finalitza contracte.

3.8. Disposició de subcontractacions

No es permetrà la subcontractació de tercers per suplir i/o incrementar el personal necessari per executar les tasques objecte d'aquest contracte, exceptuant les següents operacions:

- Treballs verticals
- Desinfecció i desinfectació
- Accions puntuals prèvia acceptació de la Propietat

3.9. Gestió de residus

L'Adjudicatari haurà de presentar una proposta per a la recollida selectiva, el tractament i la gestió de residus. Addicionalment, haurà de proposar solucions sobre la tipologia de papereres a utilitzar per assegurar la recollida selectiva en origen i oferir un model sostenible de gestió de residus.

L'Adjudicatari serà el responsable de la coordinació i tramitació d'albarans de recollida, fulls de seguiment i altres documents de tractament de residus que entregarà puntualment a la Propietat segons la periodicitat que aquesta estableixi.

Així mateix, serà el responsable del transport dels residus en els diferents punts de recollida i la seva classificació en el Moll de Residus, organitzant el seu emmagatzematge, previ a la seva recollida i transport a centre de tractament autoritzat per part de l'empresa contractada específicament per la Propietat.

L'Adjudicatari complirà les normes generals en matèria mediambiental, de qualitat, de Prevenció de Riscos Laborals, de sistemes de gestió energètica o qualsevol altra normativa amb el fi de complir amb les exigències de la Propietat o dels clients que fan ús de les zones privatives. L'Adjudicatari haurà de complir amb aquestes normatives sense repercutir cap càrrec a la Propietat.

4. MITJANS MATERIALS

Com a norma general els mitjans materials necessaris per a la realització dels serveis del contracte, seran propietat de l'Adjudicatari, sens perjudici dels que discrecionalment pugui aportar la Propietat al llarg de la vigència del contracte.

Es consideren com a mitjans materials la maquinària, eines, materials i productes fungibles necessaris per a la realització del servei.

Els licitadors hauran d'especificar amb tota classe de detall (tècnic i econòmic) en les seves ofertes la informació i característiques dels materials, equips, vehicles, etc. que pretenguin utilitzar en la prestació del servei.

En cap cas la reparació, revisió, consum, assegurances o substitucions transitòries per avaria de qualsevol d'aquests elements ha de poder afectar el correcte funcionament de les tasques regulades en aquest Plec, per la qual cosa caldrà disposar d'equips de reserva pels casos d'emergència o bé, en el seu defecte, aportar equips de lloguer/compra sense repercutir-ho a la Propietat.

Les condicions que haurà de complir el material adscrit al contracte són:

- Disposar d'homologació i els marcatges corresponents.
- Complir les normes generals i específiques en ús i posseir els dispositius de seguretat i senyalització necessaris per la seva homologació.
- Anar degudament identificat amb els logotips i altres marques o senyals pròpies que estableixi la Propietat per a aquest servei, com colors o nom, mantenint en tot moment la correcta neteja del mateix i el perfecte estat de manteniment i ús.

Per a la realització de les operacions de neteja de vidres, claraboies i altres punts alts, l'empresa concursant analitzarà, detallarà i valorarà tècnica i econòmicament en la seva oferta quins són els anclatges o elements necessaris a incorporar per a poder efectuar els serveis complint amb la normativa vigent.

Aquests elements seran incorporats per l'empresa Adjudicatària en el primer semestre de vigència del contracte i el seu pressupost ofert serà certificat independentment de la resta de treballs objecte d'aquest Plec. La Propietat es reserva el dret a executar els treballs per compte propi.

Es valorarà un catàleg detallat de la maquinària, eines i materials amb fitxes tècniques de cada element disponible per a la realització dels serveis de neteja.

4.1. Maquinària

Es considerarà maquinària a aquells equips o vehicles que s'utilitzin per dur a terme les tasques de neteja augmentant la capacitat manual dels operaris.

L'Adjudicatari aportarà tots els aparells, mitjans auxiliars, maquinària i recanvis necessaris per a la correcta prestació del servei.

Alguns exemples d'aquest tipus d'equips són: escombradores de conductor assegut, polidores, màquines micro disc, extractores de catifes, fregadores de conductor assegut a bateries, grues, plataformes elevadores, i en general, qualsevol altre equip que es precisi per a la correcta prestació del servei, encara que no es citi expressament.

4.2. Eines i materials

Es consideren eines i materials a aquells estris que no siguin consumibles a curt termini, i que requereixin treball manual.

L'Adjudicatari aportarà totes les eines, materials i recanvis necessaris per a la correcta prestació del servei.

Alguns exemples d'aquest tipus d'eines i materials són: carrets multi-funció, escobres, cubells amb escorredors, pales recollidores, raspalls, motxos, estris de vidrier, plomalls, i en general, qualsevol altra eina o material que es necessiti per a la correcta prestació del servei, encara que no se citin expressament.

4.3. Productes fungibles

Es considera producte fungible aquells que a curt termini s'extingiran causa del seu ús freqüent o per raons higièniques.

L'Adjudicatari serà responsable de subministrar i col·locar quan sigui necessari tots aquells productes fungibles per a la correcta prestació del servei.

Alguns exemples d'aquest tipus de productes fungibles són: bosses per als cubells, bosses de mida industrial, guants, netejavidres, detergents, ceres, baietes i en general, qualsevol altre material o element que es necessiti per a la correcta prestació del servei, encara que no se citin expressament.

Serà també a càrrec de l'Adjudicatari el subministrament dels rotllos de paper higiènic i de mans, el sabó rentamans, ambientadors automàtics pels WC, i altres elements fungibles anàlegs. A l'Annex IV es detallen les quantitats i les característiques dels principals productes fungibles a subministrar.

El licitador haurà de presentar en la seva oferta una memòria dels productes de neteja que s'han d'utilitzar per cada operació, on s'indiquin les especificacions tècniques (PH, concentració, composició...) així com de tots els materials fungibles a utilitzar; no obstant això, hauran de comptar sempre amb l'aprovació de la Propietat pel que fa a les característiques següents:

- Compliment de la política de neteja verda LEED, detallada a l'Annex VII.
- Eliminació de brutícia i impureses.

- No seran contaminants pel medi ambient.
- Detergents antiestàtics dissipatius d'energia estàtica.
- Amb efectes biodegradables.
- Productes convenientment envasats que permetin una bona dosificació.
- Qualitat productes fungibles.
- Etc.

L'Adjudicatari restarà obligat a transmetre als usuaris del complex una imatge òptima d'ordre i neteja mitjançant el perfecte estat de conservació i neteja dels equips i mitjans materials amb què es treballa.

4.4. Requeriments especials

WTCB podrà sol·licitar la substitució de qualsevol material, producte o equipament que no compleixi els nivells de qualitat, sofisticació i imatge exigits, obligant a l'Adjudicatari al seu immediat reemplaçament per altres que compleixin aquestes exigències.

4.5. Senyalització

L'Adjudicatari estarà obligat a instal·lar les senyals precises i necessàries per indicar l'accés i la circulació en les zones que puguin ocupar els treballs i els punts de possibles perills motivats per la prestació del servei, garantint en tot moment la seguretat dels treballadors i els usuaris del complex.

No s'acceptarà com a senyalització l'estesa de cinta plàstica adossada a parts de l'estructura de l'edifici i sí, en canvi, tanques de plàstic, baranes, etc.

Les despeses que originin la referida senyalització es consideraran incloses en l'import global que presenti el licitador. L'Adjudicatari estarà obligat a presentar una proposta a WTCB, restant a criteri de la Propietat la determinació del model i color dels elements de senyalització.

4.6. Instal·lacions fixes

La Propietat posarà a disposició de l'Adjudicatari espais per a ús del personal, vestidors i un espai per l'emmagatzematge de productes, materials i eines, la supervisió, organització, manteniment, neteja i control d'existències serà responsabilitat de l'Adjudicatari.

S'haurà de disposar de servei telefònic durant les 24 hores del dia, 365 dies l'any.

L'Adjudicatari usarà els mètodes de telecomunicacions que consideri òptims per a la prestació del servei (equips informàtics, telefonia fixa i/o mòbil, emissores, etc.) i ho comunicarà a la Propietat a l'inici de la vigència del contracte. El cost d'adquisició, manteniment i consum d'aquests equips correrà a compte de l'Adjudicatari.

5. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

5.1. Pla de Treball

A l'Annex III es fa una relació de les actuacions i comprovacions a realitzar en el conjunt d'espais i elements a netejar.

L'Adjudicatari definirà a la seva proposta tècnica la periodicitat i conveniència d'executar aquestes operacions segons consideri (freqüències).

En els diferents quadres es marcarà amb una "X" a la columna corresponent i s'indicarà el temps unitari de cada operació en minuts.

5.2. Horaris de prestació

El licitador indicarà detalladament a l'oferta l'horari en que es realitzarà el servei. Cal evitar sempre que sigui possible que el servei de neteja afecti el normal desenvolupament de l'activitat del centre.

En el quadrant setmanal de l'Annex II s'hi indiquen només aquells horaris condicionats per les necessitats inherents del servei i, que l'Adjudicatari haurà d'acomplir.

La resta de franges horàries resten a disposició del licitador segons consideri oportú a la seva proposta tècnica.

L'Adjudicatari planificarà les actuacions de neteja i conservació dins l'horari laboral establert. En cas que sigui precís executar aquestes actuacions fora d'horari, bé per la tipologia de l'actuació, o bé per condicionants del funcionament del complex, l'Adjudicatari disposarà del personal necessari per resoldre la incidència a la major brevetat possible i, en cap cas, es podrà passar càrrec a la Propietat per aquest efecte.

5.3. Servei de guàrdia i emergència

Caldrà disposar d'un sistema d'avís d'emergència a fi de què es pugui avisar al personal de servei de forma immediata dintre de l'horari de treball laboral.

Si es produeix alguna incidència que pugui afectar greument al servei o a la seguretat de persones i béns, la intervenció consistirà en prendre immediatament les mesures oportunes a fi d'evitar el perill dels usuaris o la ruïna de la instal·lació.

En casos extraordinaris, l'Adjudicatari queda obligat a posar a disposició de la Propietat tota la dotació que calgui.

Aquelles situacions que no suposin risc d'accident a persones i coses, que permetin mantenir la continuïtat del servei amb un mínim de garanties o no afectin a la prestació de serveis de Congressos, Aparcament o serveis generals no seran considerades com a "emergències" o "actuacions immediates".

5.4. Situacions anòmales detectades

Tot el personal adscrit al servei, tindrà l'obligació d'assenyalar aquells fets o situacions detectades en el transcurs del desenvolupament de les seves tasques i que no hagi pogut solucionar per ell mateix.

Cada operari portarà una llibreta d'incidències en la qual anotarà les seves observacions que diàriament indicarà al seu superior amb la finalitat de què l'empresa adjudicatària o la Propietat dictaminin els mitjans necessaris per a corregir-les de manera immediata.

Totes les incidències, avisos i altres comunicacions dels responsables de la Propietat es vehicularan i editaran a través del Punt d'Atenció al Client (PAC) de la Propietat, el qual serà operatiu les 24 hores el 365 dies l'any i disposarà d'un sistema de gestió informatitzat al qual tindrà accés l'Adjudicatari per a la visualització de les Ordres de Treball (OT) corresponents, la seva valoració i el tancament final.

L'Adjudicatari estarà obligat a l'arranjament de totes les incidències que es produeixin en els espais i instal·lacions amb independència de les causes que les originin.

Les incidències es classificaran en funció de la seva gravetat i afectació al normal desenvolupament de l'activitat del complex. D'aquesta manera la Propietat classificarà les incidències en Ordres de Treball o Sol·licituds de Servei.

La Propietat serà l'encarregada de donar prioritats en els treballs, i indicarà, en cas necessari, el temps màxim que ha de transcórrer entre la localització de la incidència i el seu arranjament. La solució de qualsevol incidència que pugui comportar un perill pels usuaris de l'edifici, haurà de resoldre's en el mateix moment que aquella sigui comunicada.

Quan no sigui factible complir amb els terminis que s'estableixin per solucionar les incidències, l'Adjudicatari ho comunicarà a la Propietat per què, si es considera vàlida la justificació, es fixi un nou termini.

Els treballs que puguin produir molèsties o sorolls, caldrà executar-los de la forma que ocasionin el mínim possible d'incomoditats, realitzant-los d'acord amb el que determini la Propietat.

5.5. Gestió mediambiental

Independentment d'allò indicat per la gestió concreta i específica dels residus del Centre, l'Adjudicatari es responsabilitzarà de la conservació i neteja dels espais objecte d'aquest contracte, així com de l'evacuació dels residus generats.

Els residus s'evacuaran al lloc o instal·lacions corresponents, segons la normativa vigent, i usant els circuits interns establerts per la Propietat.

L'Adjudicatari haurà de complir els procediments i protocols establerts al complex per a la gestió dels residus i, en particular, per l'envasat i etiquetat de residus tòxics i perillousos.

L'Adjudicatari aportarà una relació de tots els mitjans materials necessaris per a la realització de la gestió de residus i neteja de les instal·lacions, i juntament amb la Propietat s'ubicaran als llocs més adients. Serà a càrrec de l'Adjudicatari la implantació d'aquests mitjans i la seva evacuació.

L'Adjudicatari complirà les normes generals en matèria mediambiental, de qualitat, de Prevenció de Riscos Laborals o qualsevol altra normativa amb la fi de complir amb les exigències de la Propietat o dels clients que fan ús de les zones privatives. L'Adjudicatari haurà de complir amb les normatives internes del complex del sistema de gestió mediambiental i els seus procediments, basats en la ISO 14001, així com la política de gestió ambiental LEED, sense repercutir cap càrrec a la Propietat o als seus clients.

5.6. Pla d'instruccions

L'Adjudicatari, d'acord amb la Propietat, elaborarà un Pla d'Instruccions per assessorar als operaris que controlin l'ús de les dependències a fi de què sàpiguen com actuar en casos d'incidència (avís telefònic, interrupció del servei, emergència, etc.) i puguin conèixer unes recomanacions bàsiques d'ús i funcionament.

5.7. Informes

El servei de neteja estarà documentat en part per les ordres de treball que es generin i per altres documents que s'estableixin en el procediment operatiu, així com els informes de gestió que a continuació es detallen amb la periodicitat corresponent:

- Inventari actualitzat d'instal·lacions. Als 3 mesos de l'inici de la prestació del servei, l'Adjudicatari presentarà a la Propietat en base a l'inventari de superfícies de l'Annex I, la tipologia de material de cadascuna d'elles i compatibilitat de productes a emprar de forma individualitzada.
- Informe estadístic de consums. Aquest informe s'haurà de confeccionar per cada tipus de fungible, la comparativa amb anys anteriors i objectius prefixats, etc. i tota aquella informació que faciliti la presa de decisions per corregir les possibles desviacions. La seva periodicitat serà mensual i s'inclourà amb la certificació fixa trimestral.
- Informe de fets significatius i recomanacions. Amb aquest informe l'Adjudicatari informará de tots aquells fets significatius que hagin ocorregut. També es podran indicar les recomanacions que l'Adjudicatari consideri necessàries o oportunes per millorar els processos de servei, consum o de la pròpia operativa de treball. La seva periodicitat serà trimestral i s'entregarà conjuntament amb la certificació mensual fixa.
- Informe d'activitat. Aquest informe el conformarà el resum de les operacions realitzades, desglossades per tipus i s'informaran entre altres paràmetres els temps mitjos de dedicació, cartera de serveis programats pendents, anomalies i incidències detectades, etc. La seva periodicitat serà mensual i s'entregarà amb la certificació mensual fixa.

5.8. Mecanismes de relació i govern

Amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament del servei, es defineixen els següents comitès a celebrar entre WTCB i l'Adjudicatari:

| Comitè | Objectius | Assistents | Freqüència |
|-------------------------|--|---|-------------------|
| Comitè de servei | <ul style="list-style-type: none"> • Revisió global del servei • Detall del compliment del nivell de servei a través dels indicadors • Presentació del <i>feedback</i> rebut per part dels clients (enquestes) • Aprovació de penalitzacions/ bonificacions a aplicar al contracte • Valoració de canvis rellevants | <p><u>Adjudicatari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable global del servei <p><u>WTCB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Director tècnic | <p>Anual</p> |
| Comitè Operatiu | <ul style="list-style-type: none"> • Control i avaluació del servei • Coordinació de la programació i gestió de recursos • Resolució d'incidències • Revisió del compliment del nivell de servei dels KPIs | <p><u>Adjudicatari:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable global del servei • Encarregat general <p><u>WTCB:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Director tècnic • Responsable de neteja de l'edifici | <p>Trimestral</p> |

L'Adjudicatari serà l'encarregat de redactar l'acta de la reunió que haurà de ser enviada a la Propietat en un màxim de tres (3) dies després de la reunió per a la seva validació.

La gestió documental serà a càrrec de l'Adjudicatari. Aquesta informació serà guardada en una base de dades i serà propietat de WTCB per a tenir un històric de les dades del recinte (per a què quan es canviï de proveïdor, WTCB segueixi tenint aquesta informació).

Adicionalment, tant l'Adjudicatari com la Propietat podrà convocar altres reunions de seguiment, definint els objectius i els assistents necessaris amb antelació.

6. NETEJA ZONES COMUNS EDIFICIS

6.1. Objectius del servei

Es pretén exercir un control exhaustiu de l'estat de conservació i neteja de tots els elements i espais comuns dels edificis del complex mitjançant la realització de les activitats programades i localitzant situacions incorrectes i corregint-les tractant al mateix temps de prevenir-les amb la comprovació de les causes i la revisió dels elements clau que la componen.

6.2. Treballs inclosos

S'inclouen els següents treballs:

- Neteja programada de tots els elements constructius i accessoris de les zones comuns del complex, que inclourà el seguiment continu de tots i cada un dels elements
- Arranjament d'incidències puntuals

6.3. Control del funcionament

L'Adjudicatari està obligat a què, en funció de totes les tasques que s'indiquen, pugui anticipar-se al possible deteriorament i acumulació de brutícia.

A continuació s'assenyalen els elements a netejar:

- Accessoris
- Ascensors i muntacàrregues
- Aplics i punts de llum
- Baranes, passamans i mobiliari interior
- Cobertes
- Decoració en general i elements de senyalització
- Falsos sostres
- Paviments
- Peces de ceràmica interior
- Portes tallafocs i portes d'emergència
- Revestiments interiors

7. NETEJA ZONES EXTERIORS

7.1. Objectius del servei

Es pretén exercir un control exhaustiu de l'estat de conservació i neteja de tots els elements exteriors del complex mitjançant la realització de les activitats programades i localitzant situacions incorrectes i corregint-les tractant al mateix temps de prevenir-les amb la comprovació de les causes i la revisió dels elements clau que la componen.

7.2. Treballs inclosos

S'inclouen els següents treballs:

- Neteja programada de tots els elements constructius i accessoris de les zones exteriors del complex, que inclourà el seguiment continu de tots i cada un dels elements.
- Arranjament d'incidències puntuals.

7.3. Control del funcionament

L'Adjudicatari està obligat a què, en funció de totes les tasques que s'indiquen, pugui anticipar-se al possible deteriorament i acumulació de brutícia.

A continuació s'assenyalen els elements a netejar:

- Accessoris
- Ascensors i muntacàrregues
- Aplics i punts de llum
- Baranes, passamans i mobiliari urbà
- Cobertes
- Decoració en general i elements de senyalització
- Falsos sostres
- Paviments
- Papereres i cendrers
- Paraments verticals fins una alçada de 2,50 metres
- Peces de ceràmica interior dels serveis
- Portes tallafocs i portes d'emergència
- Revestiments interiors

8. APARCAMENT

8.1. Objectius del servei

Es pretén exercir un control exhaustiu de l'estat de conservació i neteja de tots els elements i espais de l'aparcament del complex mitjançant la realització de les activitats programades i localitzant situacions incorrectes i corregint-les tractant al mateix temps de prevenir-les amb la comprovació de les causes i la revisió dels elements clau que la componen.

8.2. Treballs inclosos

S'inclouen els següents treballs:

- Neteja programat de tots els elements constructius i accessoris de l'aparcament, que inclourà el seguiment continu de tots i cada un dels elements
- Arranjament d'incidències puntuals.

8.3. Control del funcionament

L'Adjudicatari està obligat a què, en funció de totes les tasques que s'indiquen, pugui anticipar-se al possible deteriorament i acumulació de brutícia.

A continuació s'assenyalen els elements a netejar:

- Accessoris
- Ascensors i muntacàrregues
- Punts de llum de sostre i accessos
- Baranes, passamans i mobiliari interior
- Barreres d'accés
- Caixers automàtics
- Conductes i canonades
- Decoració en general i elements de senyalització
- Falsos sostres
- Guixeres
- Paviments
- Papereres i cendrers
- Paraments verticals fins una alçada de 2,50 metres

9. NETEJA DE VIDRES

9.1. Objectius del servei

Es pretén exercir un control exhaustiu de l'estat de conservació i neteja de tots els paraments de vidre del complex mitjançant la realització de les activitats programades i localitzant situacions incorrectes i corregint-les tractant al mateix temps de prevenir-les amb la comprovació de les causes i la revisió dels elements clau que la componen.

Donada la varietat i ubicació dels elements envidriats, el licitador haurà de descriure en el Pla de Treball a presentar en l'oferta (sobre B) de forma concreta i específica el mètode de neteja que preveu utilitzar en la neteja dels vidres exteriors dels edificis.

El licitador haurà de fer-se càrrec del manteniment, assegurança i qualsevol despesa de la grua necessària per netejar els vidres de les façanes dels edificis.

9.2. Treballs inclosos

S'inclouen els següents treballs:

- Neteja programada dels elements constructius i vidres del complex, que inclourà el seguiment continu de tots i cada un dels elements
- Arranjament d'incidències puntuals

9.3. Control del funcionament

L'Adjudicatari està obligat a què, en funció de totes les tasques que s'indiquen, pugui anticipar-se al possible deteriorament i acumulació de brutícia.

A continuació s'assenyalen els elements a netejar:

- Baranes exteriors
- Baranes interiors
- Claraboies
- Vidres exteriors dels edificis, incloent terrasses de les plantes (corners)
- Vidres exteriors dels locals comercials
- Vidres exteriors i interiors de les zones de l'Aparcament
- Vidres exteriors i interiors de les zones comuns dels Edificis

10. RESIDUS

10.1. Objectius del servei

Es pretén exercir un control exhaustiu dels residus generats en el complex mitjançant la realització de les activitats programades i localitzant situacions incorrectes i corregint-les tractant al mateix temps de prevenir-les amb la comprovació de les causes i la revisió dels elements clau que la componen.

10.2. Treballs inclosos

S'inclouen els següents treballs:

- Classificació i emmagatzematge dels residus generats en el Centre de Negocis que puguin arribar a la zona de residus
- Seguiment i entrega de la documentació associada als residus a la Propietat
- Relació directa i coordinació amb el proveïdor contractat per la Propietat per al transport i tractament de residus
- Neteja i conservació dels espais del Moll de Càrrega i Residus

La tipificació dels residus que habitualment es produeixen al complex s'ha realitzat segons la classificació del Codi Europeu de Residus.

| Codi CER | Descripció |
|----------|--|
| 080318 | Residus de tòner d'impressió diferents dels de codi 080317 |
| 150102 | Envasos |
| 150110 | Envasos que contenen restes de substàncies perilloses o estan contaminats per aquestes |
| 150203 | Absorbents, materials de filtratge, draps de neteja i roba protectora diferents dels especificats en el codi 150202 |
| 200101 | Paper i cartró |
| 200121 | Tubs fluorescents i altres residus que contenen mercuri |
| 200133 | Bateries i acumuladors especificats en els codis 160601, 160602 o 160603 i bateries i acumuladors sense classificar que contenen aquestes bateries |
| 200135 | Equips elèctrics i electrònics rebutjats, diferents dels especificats en els codis 200121 i que contenen components perillosos |
| 200301 | Mescla de residus municipals |
| 200139 | Ampolles d'aigua |

10.3. Control del funcionament

L'Adjudicatari està obligat a assumir, classificar, emmagatzemar i prevenir el seu transport al centre de tractament autoritzat, preveient les mínimes afectacions de tipus físic i de salubritat i acomplint els terminis màxims que s'estableix a la normativa vigent, recollint alhora tota la documentació administrativa que així ho acrediti, per transmetre-ho posteriorment a la Propietat.

11. DESINFECCIÓ, DESINFESTACIÓ I DESRATITZACIÓ

11.1. Objectius del servei

Es pretén exercir un control exhaustiu dels treballs de desinfecció, desinfestació i desratització, evitant de la presència d'insectes i altres animals que puguin aparèixer en el complex, mitjançant tractaments periòdics que minimitzin el risc d'infestació, tractant al mateix temps de prevenir-les mitjançant la seva comprovació programada.

11.2. Treballs inclosos

Aquest treball haurà d'estar executat en tot moment per personal especialitzat en aquest tipus de tasques, el contingut de les quals consistirà en la desinfecció, desinfestació i desratització periòdica de tots els espais, que ubicats en zones comuns siguin susceptibles d'originar aquests tipus de plagues; amb especial atenció a aquells espais destinats a arxiu, magatzems i altres de característiques similars.

L'Adjudicatari utilitzarà les tècniques i elements més idonis en cada moment pels diferents àmbits i zones d'actuació, garantint sempre la seguretat i el servei òptim.

Per dur a terme aquests treballs, l'Adjudicatari establirà i presentarà amb l'oferta un pla anual, identificant convenientment els espais on s'efectuaran cadascuna de les activitats, fent especial referència a aquells que siguin d'ús públic.

Així mateix, conformarà el document "Carpeta de Pla de Control de Plagues" que inclourà la documentació corresponent segons normativa vigent.

11.3. Control de funcionament.

El pla anual de treball considerarà com a mínim les següents activitats:

- Desinfecció periòdica dels banys del complex.
- Control de múrids. Caldrà combatre les següents espècies: ratolins (*mus musculus*) i rates (*rattus* i *rattus norvegicus*).
- Desinfestació. Caldrà combatre les següents espècies: *blatta orientalis*, *blatella germànica* i *periplaneta americana*.

L'Adjudicatari entregarà a la Propietat un plànol on s'indiquin les zones on s'efectuaran els tractaments i altres mètodes per combatre les plagues.

Tots els productes usats per l'Adjudicatari compliran la normativa vigent i entregarà, previ al seu ús, la fitxa de producte corresponent per ser inclosa en el programa de Prevenció de Riscos Laborals.

12. INSPECCIONS TÈCNIQUES

Sens perjudici de les inspeccions que es puguin portar a terme en qualsevol moment, s'estableix en principi una visita d'inspecció sistemàtica semestral a tot el complex per a vetllar per la correcta execució dels programes de desinfecció, desinfestació i desratització. En aquesta visita serà imprescindible la presència d'un representant tècnic del Adjudicatari juntament amb un representant de la Propietat.

13. AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'Adjudicatari haurà de garantir la cobertura i el seguiment de la qualitat del servei a partir de les eines descrites a continuació:

- Checklist. S'utilitzarà un llistat d'activitats definit per l'Adjudicatari i validat per la Propietat per controlar i seguir el compliment del servei de neteja. La comprovació de què totes les activitats es realitzin serà responsabilitat de l'encarregat del servei, que lliurarà un informe al responsable de neteja de la Propietat. Paral·lelament, s'estableixen dos indicadors de qualitat (KPIs) per tal de mesurar el compliment de les activitats del servei de neteja definides als checklists.
- Indicadors (KPIs). S'utilitzaran per a mesurar diferents aspectes del servei de neteja per tal de quantificar el grau de cobertura i qualitat del servei prestat. L'encarregat de mesurar-los serà definit per la Propietat. Per avaluar la qualitat global del servei es calcularà la mitjana del resultat de tots els indicadors. En l'Annex V es troben els diferents KPIs que es mesuraran.
- Auditories. La Propietat realitzarà auditories periòdiques per a fer un control exhaustiu de la qualitat del servei mitjançant la mesura dels indicadors (KPIs) definits en l'Annex V. Els resultats d'aquestes seran objecte del sistema de penalitzacions.
- Feedback (enquestes). Anualment, per avaluar la correcta prestació del servei es recollirà l'opinió dels diferents actors (visitants, empleats de les empreses del recinte, etc.) mitjançant enquestes. El resultat del *feedback* es tindrà en compte per estimar les bonificacions a aplicar.
- Avaluació de les incidències. Permetrà portar a terme una supervisió interna de la prestació del servei a través de la qualificació de la gravetat de les incidències efectuades.

ANNEX I: RELACIÓ D'EDIFICIS I SUPERFÍCIES INCLOSES EN AQUEST CONCURS

| Zones Comuns del Complex General | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|---------------|--------------|------------|-----------------|-------------|---------------|--------------|---------------|
| | Hall Ascensors | Passadís | | Accessos i Passos | Terrasses | Plaça | Escalaes | Sales Tècniques | WC Vestuari | PK | Moll Carrega | Sup Total |
| | | Principal | Secundari | | | | | | | | | |
| Coberta | | | | | | | | | | | | 0 |
| 8 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 7 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 6 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 5 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 4 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 3 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 2 ^a | | | | | | | | | | | | 0 |
| 1 ^a | | | | | 5.259 | | | | | | | 5.259 |
| PB | | | | 70 | 5.082 | 2.455 | | | 94 | | 407 | 8.107 |
| Soterrani -1 | 67 | 366 | 267 | 419 | 0 | 0 | 172 | 1.887 | 223 | 24.835 | 586 | 28.821 |
| Totals | 67 | 366 | 267 | 488 | 10.341 | 2.455 | 172 | 1.887 | 316 | 24.835 | 993 | 42.188 |

| Zones Comuns Oficines dels Edificis Est, Nord i Sud | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|---------------------|---------------|
| | Vestíbul | Hall asc. | Passadís | Passos | WC | Office | Manten. | Escalaes | Sala Tècnica | Coberta | Terrasses (corners) | Total |
| Coberta | | | | 149 | | | | 50 | 539 | 822 | | 1.560 |
| 8 ^a | | 61 | 675 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 2729,25 | 3.785 |
| 7 ^a | | 61 | 774 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 104,40 | 1.260 |
| 6 ^a | | 61 | 774 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 79,14 | 1.235 |
| 5 ^a | | 61 | 774 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 55,02 | 1.210 |
| 4 ^a | | 61 | 774 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 35,52 | 1.191 |
| 3 ^a | | 61 | 774 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 21,42 | 1.177 |
| 2 ^a | | 61 | 677 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | 10,44 | 1.069 |
| 1 ^a | | 61 | 568 | 62 | 96 | 20 | 19 | 101 | 21 | | | 949 |
| PB | 380 | 61 | | 49 | | | | 55 | 93 | | | 638 |
| Soterrani -1 | | | | | | | | | | | | 0 |
| Totals | 380 | 553 | 5.792 | 694 | 767 | 164 | 156 | 912 | 799 | 822 | 3.035 | 14.074 |

INVENTARI INSTAL·LACIONS: SUPERFÍCIE VIDRES

| Vidres exteriors | | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------|
| | Grua ext. | Grua int. | Escaladores | Terrasses | Total |
| Est | | | | | |
| Coberta | | | | | |
| Planta 8ª | | | | 549,2 | 549 |
| Planta 7ª | 733 | 578 | 592,8 | 209,6 | 2.113 |
| Planta 6ª | 725 | 578 | 592,8 | 187,1 | 2.083 |
| Planta 5ª | 720 | 578 | 592,8 | 158,6 | 2.049 |
| Planta 4ª | 716 | 578 | 592,8 | 147,2 | 2.034 |
| Planta 3ª | 714 | 578 | 592,8 | 134,2 | 2.019 |
| Planta 2ª | 695 | 578 | 592,8 | 128,6 | 1.994 |
| Planta 1ª | 357 | | 319,5 | 136 | 813 |
| PB | 255 | | | 2.866,00 | 3.121 |
| Soterrani -1 | | | | | |
| Totals | 4915 | 3468 | 3876,3 | 4516,5 | 16.776 |
| Nord | | | | | |
| Coberta | | | | | |
| Planta 8ª | | | | 549,2 | 549 |
| Planta 7ª | 733 | 578 | 592,8 | 209,6 | 2.113 |
| Planta 6ª | 725 | 578 | 592,8 | 187,1 | 2.083 |
| Planta 5ª | 720 | 578 | 592,8 | 158,6 | 2.049 |
| Planta 4ª | 716 | 578 | 592,8 | 147,2 | 2.034 |
| Planta 3ª | 714 | 578 | 592,8 | 134,2 | 2.019 |
| Planta 2ª | 695 | 578 | 592,8 | 128,6 | 1.994 |
| Planta 1ª | 357 | | 319,5 | 136 | 813 |
| PB | 255 | | | 2.866,00 | 3.121 |
| Soterrani -1 | | | | | |
| Totals | 4915 | 3468 | 3876,3 | 4516,5 | 16.776 |
| Sud | | | | | |
| Coberta | | | | | |
| Planta 8ª | | | | 549,2 | 549 |
| Planta 7ª | 733 | 578 | 592,8 | 209,6 | 2.113 |
| Planta 6ª | 725 | 578 | 592,8 | 187,1 | 2.083 |
| Planta 5ª | 720 | 578 | 592,8 | 158,6 | 2.049 |
| Planta 4ª | 716 | 578 | 592,8 | 147,2 | 2.034 |
| Planta 3ª | 714 | 578 | 592,8 | 134,2 | 2.019 |
| Planta 2ª | 695 | 578 | 592,8 | 128,6 | 1.994 |
| Planta 1ª | 357 | | 319,5 | 136 | 813 |
| PB | 255 | | | 2.866,00 | 3.121 |
| Soterrani -1 | | | | | |
| Totals | 4915 | 3468 | 3876,3 | 4516,5 | 16.776 |
| Sala BCN | | | | 147,06 | 147 |
| C.D. | | | | 1.244,00 | 1.244 |
| GYM | | | | 1.244,00 | 1.244 |
| Aud | | | | 329,38 | 329 |
| P.V. | | | | 329,38 | 329 |
| Fars | 1.360,00 | | 624 | | 1.984 |
| Locals | | | | 302,48 | 302 |
| Sala Àgora | | | | 130,72 | 130 |
| Baranes | | | | 504 | 504 |
| Total | 16.105,00 | 10.404,00 | 12.252,90 | 17.780,52 | 56.542 |

ANNEX II: HORARI SETMANAL DE SERVEIS MÍNIMS

| Horari Setmanal Serveis Mínims | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | H/DIA Esp | H/DI A Net | H/SEM Esp | H/SEM Net | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------|---------------|--------------|--------------|----|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | | | | |
| Zones comuns | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Edifici Sud | | | | | | | O | O | O | O | O | O | O | O | | | | | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | O | O | O | O | O | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 |
| Edifici Est | | | | | | | O | O | O | O | O | O | O | O | | | | | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | O | O | O | O | O | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 |
| Edifici Nord | | | | | | | O | O | O | O | O | O | O | O | | | | | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | O | O | O | O | O | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 |
| Residus moll carrega | | | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | | 8 | 0 | 40 | 0 | |
| Incidències i reforç | | | | | | | | | | | | | O | O | O | O | | | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 | |
| Gimnàs | | | | | | | | | | | | | | | | O | O | | | | | O | O | O | | 0 | 5 | 0 | 25 | |
| Menjador i Vestuari | | | | | | | | | | | | | | | O | | | | | | | | | | | 0 | 8 | 0 | 40 | |
| Moll cap setmana i fest. | | | | | | | | | E | E | E | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 0 | 3 | 0 | |
| Exteriors | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Baranes vidre | | | | | | | E | E | E | E | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 0 | 20 | 0 | |
| Exteriors, plaça, terrassa, soterrani | | | | | | | O | O | O | O | O | O | O | | | | | | | | | | | | | 0 | 11 | 0 | 55 | |
| Aparcament | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Escombradora mecànica | | | | | | | | | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | | | | | 8 | 0 | 40 | 0 | |
| Neteja Centre Control, caixers, baranes, accessos vianants i WC | | | | | | | O | O | O | O | O | O | O | | | | | | | | | | | | | 0 | 7 | 0 | 35 | |
| Vidres Façanes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Façanes grua | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | | | | 8 | 0 | 40 | 0 | |
| Façanes grua | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | | | | 8 | 0 | 40 | 0 | |
| Façanes escaladores | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Exteriors terrasses | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | | | | 8 | 0 | 40 | 0 | |
| Exteriors locals comercials | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | | | | 8 | 0 | 40 | 0 | |
| Encarregades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | E | E | E | E | E | E | E | E | E | E | E | E | | | | | | | | | 12 | 0 | 60 | 0 |

O: Operario
E: Especialista

ANNEX III: PERIODICITATS SERVEI DE NETEJA

ZONES COMUNS EDIFICIS

| Element | Acció | D | S | M | A |
|---------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| HALLS Y VESTÍBULS | | | | | |
| Decoració en general | Neteja | | | | |
| Difusors i llumeneres sostre | Neteja | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Mobiliari general | Desempolsat | | | | |
| Moquetes | Aspirat | | | | |
| Papereres | Buidat i neteja | | | | |
| Portes | Neteja | | | | |
| Telèfons | Neteja y desinfecció | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| Terres | Abrillantat | | | | |
| SERVEIS I SANITARIS | | | | | |
| Difusors i llumeneres sostre | Neteja | | | | |
| Dispensadors higiènics | Neteja | | | | |
| Enrajolat | Neteja i desinfecció | | | | |
| Reposició de fungibles | Col·locació | | | | |
| Miralls i aixetes | Neteja | | | | |
| Papereres | Buidat i neteja | | | | |
| Poms de les portes | Neteja i desinfecció | | | | |
| Sanitaris i lavabos* | Neteja i desinfecció | | | | |
| Terres | Fregat i desinfecció | | | | |
| ESCALES INTERIORS | | | | | |
| Baranes | Desempolsat | | | | |
| Passamans | Desempolsat | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| PASSADISSOS I ZONES CIRCULACIÓ | | | | | |
| Decoració en general | Desempolsat | | | | |
| Difusors i llumeneres sostre | Neteja | | | | |
| Elements metàl·lics | Neteja no abrasiva | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Panells | Neteja | | | | |
| Sostres | Neteja | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| Terres | Abrillantat | | | | |

| ASCENSORS I MUNTACÀRREGUES | | | | | |
|-----------------------------------|----------------|--|--|--|--|
| Caixa | Treure ditades | | | | |
| Miralls | Neteja | | | | |
| Portes | Desempolsat | | | | |
| Portes | Treure ditades | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| RESIDUS MOLL | | | | | |
| Residus | Classificació | | | | |

ZONES EXTERIORS

| Element | Acció | D | S | M | A |
|---|----------------------|---|---|---|---|
| PLAÇA I TERRASSA | | | | | |
| Senyalització | Desempolsat | | | | |
| Decoració en general | Desempolsat | | | | |
| Elements metàl·lics | Neteja no abrasiva | | | | |
| Mobiliari urbà | Desempolsat | | | | |
| Papereres i cendres | Buidat i neteja | | | | |
| Paret i columnes | Neteja no abrasiva | | | | |
| Terrassa i plaça en general | Neteja | | | | |
| Terres | Pick-up de residus | | | | |
| Terres | Escombrat mecanitzat | | | | |
| Terres | Fregat mecanitzat | | | | |
| BARANES | | | | | |
| Barana | Desempolsat | | | | |
| SERVEIS I SANITARIS | | | | | |
| Difusors i llumeneres sostre | Neteja | | | | |
| Dispensadors higiènics | Neteja | | | | |
| Enrajolat | Neteja i desinfecció | | | | |
| Reposició de fungibles | Col·locació | | | | |
| Miralls i aixetes | Neteja | | | | |
| Papereres | Buidat i neteja | | | | |
| Poms de les portes | Neteja i desinfecció | | | | |
| Sanitaris i lavabos | Neteja i desinfecció | | | | |
| Terres | Fregat i desinfecció | | | | |
| ESCALES EXTERIORS | | | | | |
| Baranes | Desempolsat | | | | |
| Passamans | Desempolsat | | | | |
| Terres | Escombrat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| ASCENSORS I MUNTACÀRREGUES (PLAÇA, MOLL CÀRREGA, PORT VELL I CLUB DIRECTIUS) | | | | | |
| Caixa | Treure ditades | | | | |
| Miralls | Neteja | | | | |
| Portes | Desempolsat | | | | |
| Portes | Treure ditades | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |

APARCAMENT

| Element | Acció | D | S | M | A |
|--|----------------------------|---|---|---|---|
| APARCAMENT | | | | | |
| Barreres de accés | Desempolsat | | | | |
| Conductes i canonades | Desempolsat sec | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Papereres i cendrers | Buidat y Neteja | | | | |
| Terres | Pick-up de residus | | | | |
| Terres | Fregat mecanitzat | | | | |
| CENTRE CONTROL SEGURETAT | | | | | |
| Decoració en general | Desempolsat | | | | |
| Difusors i llumeneres sostre | Neteja | | | | |
| Elements metàl·lics | Neteja no abrasiva | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Marcos, interruptors, etc | Desempolsat | | | | |
| Mobiliari | Desempolsat | | | | |
| Neteja de poms, portes i ditades | Treure ditades | | | | |
| Papereres | Buidat y Neteja | | | | |
| Telèfons | Neteja y desinfecció | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| ESCALES EXTERIORS | | | | | |
| Baranes | Desempolsat | | | | |
| Enrajolat | Treure ditades | | | | |
| Passamans | Desempolsat | | | | |
| Terres | Escombrat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| ASCENSOR | | | | | |
| Caixa | Treure ditades | | | | |
| Miralls | Neteja | | | | |
| Portes | Desempolsat | | | | |
| Portes | Treure ditades | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| Vidres "peixera" exterior | Neteja exterior e interior | | | | |
| SERVEIS | | | | | |
| Difusors i llumeneres sostre | Neteja | | | | |
| Dispensadors higiènics | Neteja | | | | |
| Enrajolat | Neteja i desinfecció | | | | |
| Reposició de fungibles | Col·locació | | | | |
| Miralls i aixetes | Neteja | | | | |
| Papereres | Buidat i neteja | | | | |
| Poms de les portes | Neteja i desinfecció | | | | |
| Sanitaris i lavabos | Neteja i desinfecció | | | | |
| Terres | Fregat i desinfecció | | | | |
| SALES TÈCNIQUES, MAGATZEMS I POUS | | | | | |
| Conductes i canonades | Desempolsat sec | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Neteja de poms, portes i ditades | Neteja no abrasiva | | | | |
| Terres | Escombrat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |

SOTANS EDIFICIS

| Element | Acció | D | S | M | A |
|--|--------------------|---|---|---|---|
| PASSADISSOS TRASTERS, VESTÍBULS I ZONES CIRCULACIÓ ET | | | | | |
| Conductes i canonades | Desempolsat sec | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Neteja de poms, portes i ditades | Neteja no abrasiva | | | | |
| Papereres | Buidat y Neteja | | | | |
| Parets | Neteja | | | | |
| Terres | Escombrat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |
| SALES TÈCNIQUES | | | | | |
| Conductes i canonades | Desempolsat sec | | | | |
| Elements preventius PCI | Desempolsat | | | | |
| Neteja de poms, portes i ditades | Neteja no abrasiva | | | | |
| Terres | Escombrat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |

MENJADOR I VESTUARIS

| Element | Acció | D | S | M | A |
|-----------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| SERVICIS Y VESTUARIS | | | | | |
| Aplics i punts de llum | Neteja | | | | |
| Dispensadors higiènics | Neteja | | | | |
| Enrajolat | Neteja y desinfecció | | | | |
| Guixetes | Anul·lat de pols | | | | |
| Material de higiene | Col·locació | | | | |
| Miralls i aixetes | Neteja | | | | |
| Papereres | Buidat y Neteja | | | | |
| Poms de les portes | Neteja y desinfecció | | | | |
| Sanitaris i lavabos | Neteja y desinfecció | | | | |
| Terres | Fregat y desinfecció | | | | |
| MENJADOR | | | | | |
| Papereres | Buidat y Neteja | | | | |
| Terres | Mopejat | | | | |
| Terres | Fregat | | | | |

VIDRES ZONES COMUNS EDIFICIS

| Element | Acció | D | S | M | A |
|----------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
| VIDRES | | | | | |
| Gimnàs | Neteja Exterior Interior | | | | |
| Sala BCN | Neteja Exterior | | | | |
| Vestíbuls edificis | Neteja Exterior Interior | | | | |
| Edifici Est (façanes i corners) | Neteja Exterior | | | | |
| Edifici Nord (façanes i corners) | Neteja Exterior | | | | |
| Edifici Sud (façanes i corners) | Neteja Exterior | | | | |
| Locals comercials | Neteja Exterior | | | | |
| Centre de control aparcament | Neteja Exterior Interior | | | | |
| Sostre zona moll | Neteja | | | | |
| Far Nord | Neteja Exterior Interior | | | | |
| Far Sud | Neteja Exterior Interior | | | | |
| Passadissos Interiors Edificis | Neteja | | | | |

ANNEX IV: PRODUCTES FUNGIBLES

A continuació, es detallen les característiques i consums anuals dels principals productes fungibles a subministrar per l'Adjudicatari.

| Producte fungible | Característiques | Consum anual |
|----------------------------------|---|-------------------------|
| Rotllos de paper higiènic | Paper higiènic de 2 capes de 400 m/rotllo | 5.500 rotllos |
| Rotllos de paper de mans | Rotllos de cel·lulosa de 20x25 amb 400 serveis/rotllo | 10.000 rotllos |
| Sabó rentamans | Gel líquid nacarat | 250 envasos de 5 litres |
| Ambientador | Ambientador olor pi | 250 envasos de 5 litres |

ANNEX V: INDICADORS DE QUALITAT I COBERTURA DEL SERVEI (KPIs)

A continuació, es detallen els diferents indicadors que mesuraran la qualitat i cobertura del servei de neteja.

El responsable de fer el seguiment i control dels indicadors serà definit per la Propietat.

Els períodes d'anàlisi seran definits per la Propietat a l'inici del contracte i es podran modificar sempre i quan es consideri oportú.

Indicadors de mesura de qualitat i cobertura global del servei

| Indicador | Unitat | Descripció | Fórmula | Nivell del servei | Objectiu | Freqüència |
|---|--------|--|--|--|----------|------------|
| Compliment dels <i>checklists</i> de control de neteja | % | Control per part dels coordinadors mitjançant la firma dels <i>checklists</i> amb la periodicitat establerta | $\frac{\text{n}^\circ \text{ checklists firmats}}{\text{n}^\circ \text{ total de checklists a realitzar}}$ | Mínim % <i>checklists</i> complimentats en un mes | 90% | Mensual |
| Uniformitat reglamentària | # | Verificació que l'uniforme complet utilitzat és l'aprovat pel client | $\frac{\text{n}^\circ \text{ de vegades que l'uniforme d'algun membre de l'equip no es l'aprovat}}{\text{n}^\circ \text{ total de verificacions}}$ | Màxim n ^o d'incompliments en un mes | 2 | Mensual |
| Estat dels materials, eines, maquinària i productes | # | Comprovació del correcte estat i/o suficiència de la maquinària, eines, materials i/o productes de neteja | $\frac{\text{n}^\circ \text{ de vegades que l'estat i/o la suficiència de maquinària, eines, materials i/o productes de neteja no són els aprovats}}{\text{n}^\circ \text{ total de verificacions}}$ | Màxim n ^o d'incompliments en un mes | 2 | Mensual |
| Compliment de la neteja de vidres | % | Revisió de la neteja de vidres | $\frac{\text{n}^\circ \text{ vidres nets}}{\text{n}^\circ \text{ vidres examinats}}$ | Mínim % de cobertura de la neteja de vidres | 90% | Semestral |
| Compliment del full de control dels lavabos | # | Control de la freqüència de neteja dels lavabos acordada mitjançant l'ús de fulls de control | $\frac{\text{n}^\circ \text{ fulls de control completats correctament}}{\text{n}^\circ \text{ total de fulles de control comprovades}}$ | % fulles de control complimentades durant un mes | 90% | Mensual |
| Índex de buidat de papereres | # | Control de la freqüència del buidat de papereres mitjançant comprovacions periòdiques | $\frac{\text{n}^\circ \text{ papereres buidades}}{\text{n}^\circ \text{ total de papereres comprovades}}$ | % mínim de papereres buidades | 90% | Mensual |
| Disponibilitat del servei d'atenció d'incidències | % | Comprovació de la disponibilitat del servei d'atenció d'incidències | $\frac{\text{n}^\circ \text{ de vegades que el servei està disponible}}{\text{n}^\circ \text{ d'intents}}$ | Mínim % d'incidències ateses | 90% | Mensual |
| Compliment de la política Leed (productes) | % | Comprovació que els productes compleixen amb la política Leed | $\frac{\text{n}^\circ \text{ productes que compleixen amb la política Leed}}{\text{n}^\circ \text{ productes utilitzats en el servei}}$ | Mínim % de productes amb incompliment de la política Leed | 100% | Trimestral |
| Compliment de la política Leed (procediments) | % | Comprovació que els procediments de neteja compleixen amb la política Leed | $\frac{\text{n}^\circ \text{ procediments que compleixen amb la política Leed}}{\text{n}^\circ \text{ procediments analitzats}}$ | Mínim % de procediments amb incompliment de la política Leed | 100% | Trimestral |



| | | | | | | |
|---|---|---|--|--|------|------------|
| Compliment de la política Leed (gestió de residus) | % | Comprovació que la gestió de residus compleix amb la política Leed | nº d'albarans que compleixen amb la política Leed / nº albarans analitzats | Mínim % de d'albarans amb incompliment de la política Leed | 100% | Trimestral |
| Propostes de millora | # | L'Adjudicatari haurà d'analitzar el servei actual de neteja i proposar millores que permetin incrementar la qualitat del servei | # propostes de millora viables presentades | N/A | N/A | Trimestral |



ANNEX VI: LLISTAT DE TREBALLADORS A SUBROGAR

ANNEX VII: POLÍTICA LEED

**Política de limpieza verde
WORLD TRADE CENTER BARCELONA S.A.**

LEED v4 O + M

Fecha de vigencia: 22 de Enero de 2018

Contenido

| | |
|---|----|
| Contenido | 43 |
| 1. Alcance..... | 44 |
| 2. Metas..... | 45 |
| 3. Funciones y responsabilidades..... | 45 |
| 4. Procedimientos estándar y estrategias de implementación..... | 46 |
| 5. Directrices de compra..... | 50 |
| 6. Proceso de control de calidad..... | 54 |

1. Alcance

Esta política se aplica a todos los procedimientos de limpieza, compra de productos de limpieza, compra de equipos de limpieza y servicios que se producen en el interior y en el emplazamiento del edificio y los terrenos del complejo World Trade Center Barcelona

Específicamente, esta política cubre lo siguiente:

Estrategias de Limpieza para:

- Limpieza y mantenimiento de alfombras y pisos duros
- Protección de los ocupantes vulnerables durante la limpieza
- Selección y uso de desinfectantes y desinfectantes
- Almacenamiento y manipulación seguros de productos químicos de limpieza, incluida la gestión de derrames

Métricas de rendimiento y desarrollo de estrategias:

- Reducciones en el uso del agua, uso de energía y toxicidad química
- Compra de productos de limpieza ecológicos
- Compra de equipos de limpieza verdes

Planes de personal y formación:

- Requisitos de personal y contingencia para la escasez de personal
- Calendario y frecuencia de la capacitación del personal

2. Metas

Esta política se aplicará plenamente a partir de la fecha de vigencia.

| Categoría | Metas | Unidad de medición del rendimiento |
|--|---|---|
| Productos y compras de materiales de limpieza | 85% cumplen con los criterios de sostenibilidad | Costo |
| Compras de equipos de limpieza | 100% cumplen con los criterios de sostenibilidad | Número de equipos |
| Inventario de equipos de limpieza | 40% de los equipos del inventario del proyecto cumplirán los criterios de sostenibilidad aplicables | Número de equipos en el inventario general del proyecto |
| El uso de químicos tóxicos (se aplica a todos los productos químicos de limpieza, incluyendo aquellos que no cumplen con el Crédito EQc Green Cleaning – Products and Materials) | Los productos químicos tóxicos sólo se pueden utilizar en situaciones en las que los productos que cumplen los requisitos de Crédito “EQc Green Cleaning – Products and Materials” son incapaces de limpiar suficientemente la zona, el área no puede ser reemplazada (como una moqueta), y representa un peligro para salud humana | Número de usos |

3. Funciones y responsabilidades

El departamento Técnico será el responsable de:

- ✓ Asegurar que este plan sea ejecutado y que cualquier proveedor contratado para la limpieza sea consciente y esté plenamente capacitado en los procedimientos descritos en esta política.
- ✓ Compartir esta política con los representantes del edificio de inquilinos y fomentar la adopción de políticas en consecuencia.
- ✓ Revisar esta política para cualquier cambio significativo en el intervalo especificado en la sección de control de calidad. Si en algún momento se requiere actualizar esta política, la parte responsable se asegurará de que las personas apropiadas sean informadas de las actualizaciones.

4. Procedimientos estándar y estrategias de implementación

- **Limpieza y mantenimiento de alfombras y pavimentos duros**
 - Los pavimentos duros, incluyendo azulejos, hormigón y superficies de madera, se limpiarán una vez a la semana con sólo productos de limpieza sostenibles. No se aplicarán desprendimientos ni recubrimientos a las superficies duras del piso.
 - Las alfombras serán aspiradas a diario con aspiradoras que cumplen los criterios de sostenibilidad que aparecen más adelante en esta política.
 - Una vez por mes, las alfombras serán inspeccionadas por manchas y otros daños. Si es posible, las áreas necesarias serán limpiadas con materiales de limpieza de moqueta sostenibles. Si está dañada, serán reemplazados.
 - Cuando se utilicen equipos de limpieza de alfombras, se implementarán métodos para reducir el uso de químicos.

- **Protección de los ocupantes vulnerables durante la limpieza**
 - Los ocupantes vulnerables incluyen mujeres que están embarazadas, niños, personas mayores y personas con asma, alergias u otras sensibilidades.
 - En la medida de lo posible, sólo se utilizarán productos de limpieza sostenibles. Por favor tenga en cuenta la sección de objetivos y seguimiento para obtener información adicional.
 - La limpieza de alfombras se realizará después de las horas de oficina regulares si en algún momento se requiere el uso de un producto de limpieza no sostenible.

- **Selección y uso de desinfectantes y desinfectantes**
 - Solamente se considerarán los jabones y desinfectantes para las manos que cumplan al menos uno de los criterios de sostenibilidad enumerados en el capítulo 5 de este documento.
 - Se instalarán desinfectantes para las manos en todo el edificio para el uso de los ocupantes.
 - Sólo se considerarán los desinfectantes que satisfacen los criterios de sostenibilidad de compra que se indican en el capítulo 5. Los desinfectantes se mantendrán en los armarios de limpieza y sólo podrán ser utilizados por el personal de limpieza.
 - El personal de limpieza deberá seguir todas las estrategias de dilución de los desinfectantes.

- **Almacenamiento y manipulación seguros de productos químicos de limpieza, incluida la gestión de derrames**
 - Los productos químicos se almacenarán en armarios cerrados para impedir el acceso de otros ocupantes.
 - El personal de limpieza recibirá formación sobre los peligros de los diferentes productos químicos tóxicos y cómo hacer frente a los derrames.
 - Los derrames se limpiarán y manipularán de acuerdo con las hojas de datos de seguridad suministradas por el fabricante.
 - Todos los derrames se manejarán con cuidado. Tan pronto como ocurra un derrame de un producto no sostenible, la parte responsable debe ser notificada. Si se produce el derrame en un área en la que los ocupantes del edificio típicos tienen acceso, el área será acordonada y se informará a los ocupantes del edificio a mantenerse alejados de la zona.
 - Se mantendrán hojas de datos de seguridad de materiales para todos los productos químicos de limpieza utilizados en el edificio y se destacará la información sobre peligros. Esta información se mostrará claramente en todos los armarios de limpieza.

- **Estrategias para reducir la toxicidad de los productos químicos utilizados para lavado de ropa, lavado de utensilios y otras actividades de limpieza**
 - Al personal de limpieza y a los ocupantes se les suministrará productos de limpieza seguros de químicos que cumplen con los criterios de sostenibilidad que se describen en las compras enumeradas a continuación.
 - Los lavavajillas y detergentes de ropa que cumplan el estándar EPA Safer Choice serán suministrados para el lavado de menaje y lavandería.
 - Para la limpieza de superficies, se utilizarán dispositivos de limpieza de agua ionizada (utilizando únicamente agua) en la medida de lo posible.

- **Estrategias para la conservación de energía, agua y productos químicos utilizados para la limpieza**
 - Se utilizarán equipos manuales y estrategias de limpieza siempre que sea posible para reducir la energía y el agua utilizada por los equipos a motor y por las estrategias típicas de limpieza.
 - El agua fría se utilizará para cualquier disposición necesaria para reducir la energía utilizada para calentar el agua caliente.
 - Los filtros de aspiradoras y otros equipos de aplicación serán cambiados con frecuencia para permitir el flujo de aire y reducir el consumo de energía del equipo.

- Cuando se necesiten productos químicos de limpieza, se seguirán los procedimientos de operación para la dilución química para asegurar que se utiliza la cantidad mínima de productos químicos de limpieza necesarios.
- **Estrategias para promover la higiene de las manos**
 - Todos los baños estarán equipados con dispensadores de jabón manos libres, grifos, secadores de manos y dispensadores de toallas.
 - Los desinfectantes de manos que cumplan el estándar UL 2783 EcoLogo para los Antisépticos de Mano Instantáneos (anteriormente Environmental Choice CCD 170) se colocarán en todo el edificio.
 - Los Proyectos en Europa pueden usar los siguientes estándares en vez del Green Seal and Environmental Choice:
 - EU Ecolabel
 - Bra Miljöval (Good Environmental Choice)
 - Der Blaue Engel (The Blue Angel)
 - Ekologicky Šetrný Výrobek (Czech Ecolabel)
 - Svanen (The Swan, Nordic Ecolabel)
 - Листок жизни (Vitality Leaf)
 - Жива планета (Living Planet)
- **Seguimiento de plan para el personal de limpieza y para el rendimiento general**
 - Se llevarán a cabo auditorías regulares de APPA para evaluar la limpieza. Como parte de la auditoría, se entrevistará el personal de limpieza para asegurar que el sistema de limpieza y suelo duro y mantenimiento de la alfombra se está utilizando de forma coherente.
 - Las auditorías se llevarán a cabo una vez cada seis meses y serán dirigidas por la parte responsable de esta política. La parte responsable es responsable de registrar los resultados de las auditorías en los registros de gestión, dar seguimiento a cualquier personal de limpieza para proporcionar capacitación adicional y / o orientación y registrar estas acciones.
 - Todo el personal de limpieza debe registrar todos los días cuando llegan al trabajo. La parte responsable conservará estos registros para asegurarse de que el edificio cuenta con suficiente personal con profesionales capacitados.
 - La parte responsable registrará toda la capacitación que se proporciona al personal de limpieza y se asegurará de que se cumplan los planes de capacitación descritos anteriormente.
 - Cuando un nuevo personal se incorpora, la parte responsable registrará la capacitación inicial y la orientación proporcionada al personal.

- **Plan de seguimiento para el uso de agua, energía y químicos tóxicos**
 - Cada vez que se usa un producto químico tóxico, debe ser informado a la parte responsable. La parte responsable registrará el producto químico que se utilizó, dónde se aplicó y la razón de su uso. Esta información se utilizará para rastrear la meta de usar productos químicos tóxicos sólo cuando sea estrictamente necesario.
 - Todos los filtros de vacío serán reemplazados regularmente. La parte responsable registrará el mantenimiento realizado en todos los equipos de limpieza, incluyendo el reemplazo del filtro, para asegurar que se reemplacen regularmente para reducir el uso de energía.

- **Plan de seguimiento para compras de productos de limpieza y equipos de limpieza**
 - Todas las compras de productos de limpieza y equipo de limpieza, realizadas por el encargado de limpieza en el edificio o realizadas por la dirección del edificio, se registrarán en el registro de compra.
 - Trimestralmente, la parte responsable revisará todas las compras y las comparará con los objetivos de la política. Si no se cumplen los objetivos de la política, la parte responsable tomará medidas correctivas, generalmente en forma de proporcionar educación a los individuos a cargo de la adquisición de los objetivos y criterios de sostenibilidad descritos en esta política.

- **Dotación de personal y plan de contingencias**
 - Para limpiar suficientemente el edificio se requiere por lo menos una hora de limpieza por día por cada 460 metros cuadrados.
 - En caso de escasez de personal, el edificio mantiene un contacto con un proveedor de limpieza de seguridad que puede suministrar personal adicional.
 - Las opiniones de los ocupantes del edificio y personal de limpieza serán recogidas inmediatamente después de que los planes de contingencia se hayan implementado, a través de una encuesta en línea.
 - Los resultados de las encuestas en línea de los ocupantes y del personal se tendrá en cuenta en los procedimientos de limpieza descritos en esta política. La parte responsable evaluará cuando sea necesario las actualizaciones del plan de personal y plan de contingencia en base a los cuestionarios.

- **Plan de formación del personal**
 - Todo el personal de limpieza, incluyendo personal de respaldo, debe recibir por lo menos 8 horas de entrenamiento por año. La parte responsable registrará la capacitación a la que asistió cada miembro del personal.

- La formación se lleva a cabo una vez al mes y tienen una hora de duración. Los temas varían cada mes y cubren procedimientos operativos estándar para limpiar diferentes superficies, uso apropiado de químicos tóxicos y manejo de derrames, peligros de productos químicos tóxicos, limpieza para proteger a los ocupantes vulnerables, mantenimiento del equipo de limpieza y conservación del uso de energía y agua durante la limpieza.
- El responsable coordina y recibe todos los entrenamientos.

5. Directrices de compra

○ **Criterios de sostenibilidad para los productos de limpieza y de Materiales**

- Los productos de limpieza deben cumplir con uno o más de los siguientes estándares:
 - Green Seal GS-37, para limpiadores de uso general, de baño, vidrio y alfombras utilizados para fines industriales e institucionales.
 - UL 2792 EcoLogo (anteriormente CCD 110), para los compuestos de limpieza y desengrasado.
 - UL 2759 EcoLogo (anteriormente CCD 146), para los limpiadores de superficies duras.
 - UL 279 EcoLogo 5 (antes del CCD 148), para alfombras y tapicería de atención.
 - Green Seal GS-40, para productos industriales e institucionales de cuidado del piso.
 - UL EcoLogo 2777 (anteriormente CCD 147), para el cuidado del pavimento duro.
 - EPA más seguro estándar Selección.
 - Dispositivos de limpieza que utilizan sólo agua ionizada o agua electrolizada y tienen datos de rendimiento verificados por terceros equivalentes a las otras normas mencionadas anteriormente (si el dispositivo se comercializa para la limpieza antimicrobiana, los datos de rendimiento deben demostrar un comportamiento antimicrobiano comparable a la EPA Office of Pollution Prevention and Tóxicos y Safer requisitos opción estándar, según corresponda a los patrones de uso y las demandas de la comercialización).
 - Los Proyectos en Europa pueden usar los siguientes estándares en vez del Green Seal and Environmental Choice:
 - EU Ecolabel
 - Bra Miljöval (Good Environmental Choice)
 - Der Blaue Engel (The Blue Angel)
 - Ekologicky Šetrný Výrobek (Czech Ecolabel)
 - Svanen (The Swan, Nordic Ecolabel)

- Листок жизни (Vitality Leaf)
 - Жива планета (Living Planet)
- Desinfectantes, pulidor de metales, u otros productos no tratados por las normas anteriormente citadas, deberá cumplir con uno o más de los siguientes estándares:
 - UL EcoLogo 2 798 (anteriormente CCD 112), para los aditivos de digestión para la limpieza y control del olor.
 - UL EcoLogo 2791 (anteriormente CCD 113), para drenaje o trampas de grasa aditivos.
 - UL 2796 EcoLogo (anteriormente CCD 115/107), para los aditivos de control de olor.
 - Green Seal GS-52/53, para productos de limpieza especiales.
 - El Código de Regulaciones de California los niveles máximos permisibles de COV para la categoría de producto específica.
 - EPA más seguro estándar Selección.
 - Dispositivos de limpieza que utilizan sólo agua ionizada o agua electrolizada y tienen datos de rendimiento verificados por terceros equivalentes a las otras normas mencionadas anteriormente (si el dispositivo se comercializa para la limpieza antimicrobiana, los datos de rendimiento deben demostrar un comportamiento antimicrobiano comparable a la EPA Office of Pollution Prevention and Tóxicos y requisitos más segura opción estándar, según corresponda a los patrones de uso y las demandas de la comercialización).
 - Los Proyectos en Europa pueden usar los siguientes estándares en vez del Green Seal and Environmental Choice:
 - EU Ecolabel
 - Bra Miljöval (Good Environmental Choice)
 - Der Blaue Engel (The Blue Angel)
 - Ekologicky Šetrný Výrobek (Czech Ecolabel)
 - Svanen (The Swan, Nordic Ecolabel)
 - Листок жизни (Vitality Leaf)
 - Жива планета (Living Planet)
- Desechable de limpieza productos de papel y bolsas de basura deben cumplir con los requisitos mínimos de uno o más de los siguientes programas:
 - Pautas generales de adquisiciones de EPA, para papel de limpieza.
 - Sello Verde GS-01, para papel de seda, toallas de papel y servilletas.
 - UL 175 EcoLogo papel sanitario, productos de papel higiénico y toallas de mano.
 - Productos de papel de limpieza derivados de recursos rápidamente renovables o hechos de fibras sin árboles.

- Certificación FSC, para la adquisición de fibra.
- EPA directrices generales de adquisiciones, para los contenedores de basura de plástico.
- California, para contenedores de basura de plástico (Código de Regulaciones de California, Título 14, Capítulo 4, Artículo 5, o SABRC 42290-42297 Programa de Bolsas de Papelera de Contenido Reciclado).
- Los Proyectos en Europa pueden usar los siguientes estándares en vez del Green Seal and Environmental Choice:
 - o EU Ecolabel
 - o Bra Miljöval (Good Environmental Choice)
 - o Der Blaue Engel (The Blue Angel)
 - o Ekologicky Šetrný Výrobek (Czech Ecolabel)
 - o Svanen (The Swan, Nordic Ecolabel)
 - o Листок жизни (Vitality Leaf)
 - o Жива планета (Living Planet)
- Jabones y desinfectantes para las manos deben cumplir con uno o más de los ss debido normas:
 - Sin agentes antimicrobianos (excepto como conservante), excepto cuando así lo exijan los códigos sanitarios y otras reglamentaciones (por ejemplo, los servicios de alimentación y los requisitos sanitarios).
 - Green Seal GS-41, para limpiadores de manos industriales e institucionales.
 - UL 2784 EcoLogo (anteriormente CCD 104), para los limpiadores de mano y jabones de manos.
 - UL EcoLogo 2783 (anteriormente CCD 170), por los desinfectantes de manos.
 - EPA más segura opción estándar.
 - Para proyectos fuera de los EE.UU., un equivalente local es cualquier programa de etiquetado ecológico de tipo 1 como se define en la norma ISO 14024: 1999 desarrollado por un miembro de la Red Mundial de Etiquetado Ecológico se puede utilizar en lugar de Sello Verde o las normas UL.
- o **Criterios de Sostenibilidad para Equipos de Limpieza**
 - Todo equipo motorizado debe tener las siguientes características:
 - Salvaguardas, tales como rodillos o parachoques de goma, para evitar daños a las superficies del edificio.
 - Diseño ergonómico para minimizar la vibración, el ruido y la fatiga del usuario, tal como se indica en el manual del usuario de acuerdo con la norma ISO 5349-1 para vibraciones de los brazos, ISO 2631-1 para

vibraciones en todo el cuerpo e ISO 11201 para la presión sonora en el oído del operador.

- Los aspiradores deben estar certificados por el Programa de Vacío de Aprobación / Etiqueta Verde del Instituto de Alfombras y Alfombras y operar con un nivel de sonido máximo de 70 dBA o menos de acuerdo con ISO 11201.
- El equipo de extracción de alfombras, para limpieza profunda reparadora, debe ser certificado por el Instituto de Alfombras y Alfombras Sello de Aprobación Extractores de Limpieza Profunda y Sello de Aprobación Programa de Limpieza Profunda.
- Los equipos de mantenimiento de pisos accionados deben estar equipados con aspiradores, protectores u otros dispositivos para capturar partículas finas y deben funcionar con un nivel sonoro máximo de 70 dBA, de acuerdo con la norma ISO 11201.
- El equipo de piso propulsado por propano debe tener motores de alta eficiencia y bajo nivel de emisiones con convertidores catalíticos y silenciadores que cumplan con los estándares de California Air Resources Board o EPA para el tamaño específico del motor y operan con un nivel de sonido de 90 dBA o menos, de acuerdo con ISO 11201.
- Las máquinas de lavado automatizadas deben estar equipadas con bombas de alimentación de velocidad variable y (1) dosificación química a bordo para optimizar el uso de líquidos de limpieza o (2) sistemas de control de dilución para relleno químico. Alternativamente, las máquinas de lavado pueden usar agua del grifo solamente, sin productos de limpieza añadidos.

6. Proceso de control de calidad

La parte responsable evaluará la política de limpieza verde trimestralmente para evaluar el progreso hacia los objetivos de implementación. Si cualquier compra de productos o equipos de limpieza no se registran correctamente, la parte responsable informará a las personas apropiadas para asegurar que las actividades se registran avanzando. La parte responsable evaluará los resultados de las auditorías de limpieza para determinar si el edificio se está limpiando suficientemente y si los procedimientos estándar de limpieza se están ejecutando correctamente. Cuando sea necesario, la parte responsable revisará la política de limpieza verde para incluir estrategias de limpieza adicionales o modificar las estrategias de limpieza existentes.

Además, si no se están cumpliendo los objetivos de implementación, la parte responsable investigará la situación y trabajará con los individuos compra de los materiales y equipos o utilizar el equipo. La parte responsable evaluará si las actualizaciones son necesarias para alcanzar los objetivos de implementación.

Cualquier revisión que se haga a la política será incorporada en el siguiente ciclo de capacitación para el personal de limpieza.