



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIU A L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE NETEJA (CONTR 2012 3737)**

### **ÍNDEx**

- 1- OBJECTE DEL PLEC**
- 2- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**
- 3- DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR**
- 4- CRITERIS AMBIENTALS**
- 5- OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES**
- 6- RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL**
- 7- OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ**



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

## **1. OBJECTE DEL PLEC**

L'objecte d'aquest plec és determinar les condicions d'execució dels serveis de neteja respectuosos amb el medi ambient en els edificis, locals i dependències administratives que poden contractar les entitats destinatàries de l'Acord marc.

## **2- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**

### **2.1 Edificis, locals i dependències**

Els edificis, locals i dependències objecte del servei s'especificaran en els plecs de prescripcions tècniques de les contractacions derivades. S'informarà dels metres quadrats de cada edifici, local i dependència i de les seves característiques generals (espais exteriors, vidres, lavabos i, en general, qualsevol aspecte que pugui ser útil des del punt de vista de la neteja).

### **2.2 Plantilla i hores**

Els plecs de clàusules administratives particulars de les contractacions derivades indicaran de manera detallada i precisa la plantilla existent en cada edifici, local i dependència, tipus de contracte, categoria, antiguitat, horari i altres especificacions.

En cas d'edificis, locals o dependències de primera contractació, l'òrgan de contractació ha de precisar en els plecs de la contractació derivada l'estimació del personal necessari, indicant categories exigides i horaris i jornades de treball.

## **3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS**

El treball de neteja es farà de tal manera que, en cap moment, es vegi pertorbat el normal funcionament de les activitats desenvolupades en les dependències i instal·lacions objecte d'aquest contracte.

**Detall dels treballs objecte del servei de neteja i freqüència mínima dels treballs, sense perjudici què en els plecs de prescripcions tècniques dels contractes es puguin requerir altres freqüències diferents:**

### **3.2 Neteja i tractament de terres i paviments**



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

a) Terra de ceràmica (gres): Diàriament es fregarà a fons amb detergent neutre, sense àcids, per tal d'eliminar les taques i la brutícia adherida.

b) Terra de granit polit: Diàriament s'escombrarà per tal de treure-hi la pols (escombrada humida o similar) i es fregarà a fons amb detergent neutre, sense àcids. Aquests terres no admeten cap tipus de tractament, en especial les emulsions de polímers.

c) Terra calcari (marbre i terratzo): Diàriament s'hi passarà la "mopa" i es fregarà amb capa antipols i emulsions per a taques. Periòdicament es passarà la màquina polidora.

d) Terra de ciment o de ciment pintat amb pintures epoxi: Diàriament s'escombrarà perquè no hi hagi pols i es fregarà amb detergent neutre, sense àcids.

e) Terra de superfície elàstica, linòleum o derivats del PVC: D'acord amb la norma DIN 18032, hi haurà una escombrada humida diària amb "mopa" per a l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica, seguida de fregada amb productes que evitin ratlles i petjades de sabates o marques de rodes (anilina). La neteja d'aquestes superfícies es farà amb cera auto abrillantadora, amb capa antipols i emulsions per a taques. S'utilitzaran productes de neteja adients de manera que el terra no perdi elasticitat, no es produeixin bombolles ni pèrdues de color alhora que conservi les seves propietats. Es farà un tractament de manteniment periòdic amb mètode esprai (màquina d'alta velocitat i aplicació d'emulsions acríliques auto abrillantadores i antilliscants, que permetran donar una més gran protecció, neteja i brillantor al paviment).

f) Tractament de terra de fusta i parquet: Es netejarà diàriament amb "mopa" impregnada amb productes especials per fixar la pols i que seran antilliscants. En cas de taques adherides es netejaran amb "mopa" lleugerament humida i detergent neutre.

g) Tractament de moquetes i catifes: Es farà un aspirat setmanal. Periòdicament, es netejarà amb màquina rotativa amb disc de pèl suau.

### **Neteja diària**

1. Recollir els papers, deixalles i residus en general que hi hagi per terra i buidar les papereres i cendrers exteriors.



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

2. Netejar el mobiliari dels despatxos.
3. Treure la pols dels ordinadors, teclats, impressores i aparells telefònics.
4. Netejar i desinfectar els lavabos. Reposar el sabó de PH neutre, paper higiènic de doble full i paper per eixugar les mans i buidar papereres.
5. Recollir i dipositar en els llocs indicats els residus i escombraries en general, respectant la normativa vigent. Les escombraries s'han de dipositar en els llocs indicats amb bosses de plàstic o en contenidors, segons els casos, i mantenir net el lloc on es guarden.
6. Netejar l'interior i exterior dels ascensors, inclòs el terra.
7. Rentar la vaixel·la utilitzada en les reunions departamentals, així com la neteja dels aparells electrodomèstics dels offices.
8. Netejar els accessos exteriors dels edificis.
9. Netejar els terrats accessibles i patis exteriors.
10. Netejar les plantes de plàstic de decoració.

**Neteja setmanal**

1. Treure la pols de persianes i cortines.
2. Netejar portes i mampares.
3. Netejar vidres interiors accessibles.
4. Netejar els elements de senyalitzacions.
5. Netejar finestres, ampits i reixes.
6. Netejar a fons el mobiliari, metalls i cromats. Netejar i abrillantar els daurats i metalls, els poms de portes, les baranes i altres elements interiors de construcció especial.



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

7. Escombrar, fregar, desengreixar i eixugar les terrasses i balcons per evitar les taques de calç que pot deixar l'aigua. Cal tenir especial cura en netejar els elements que puguin obturar els desguassos. S'han de netejar vidres de claraboies i exutoris.

### **Neteja mensual**

1. Netejar els vidres exteriors i els interiors no accessibles, els marcs i la resta d'elements que componen les finestres i els vidres de mampares i de separacions dels passadissos.

2. Netejar els rètols de les façanes exteriors.

3. Netejar tapisseries de cadires i butaques.

4. Netejar els equips informàtics, telèfons, fax, copiadors i resta de màquines d'oficina. La neteja d'aquests equips requereix la utilització de procediments i materials especialment indicats.

5. Netejar les zones d'aparcament de vehicles, tenint especial cura amb les taques d'oli.

6. Treure la pols de les superfícies elevades com prestatgeries, finestres i mobiliari.

7. Netejar els punts de llum.

8. Treure la pols dels sostres, parets, conductes i reixats de l'aire condicionat i la calefacció.

9. Netejar les persianes i cortines.

10. Eliminar les taques de les parets.

11. Netejar magatzems, biblioteques i arxius. Als arxius, siguin del tipus compactes (mòbils sobre rails), armaris o prestatgeries metàl·liques, cal escombrar i fregar el paviment i netejar la pols de les prestatgeries, caixes, mobles, parets, punts de llum i sostre.

12. Netejar l'enrajolat de les parets dels lavabos.



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

### **Altres tasques**

D'acord amb el responsable del centre i segons l'estat dels elements, caldrà fer les operacions següents:

1. Les aixetes i enrajolats de paret es sotmetran, segons els seu estat de conservació, a un tractament anti calç.
2. Es netejaran amb urgència, quan calgui, les pintades que puguin aparèixer a les façanes dels edificis.
3. Es netejaran els espais d'acumulació de pols freqüent com són els sòcols i les reixes de ventilació.
4. Es descongelaran i netejaran a fons les neveres dos cops a l'any.
5. Desinfecció, desratització i desinsectació de les instal·lacions una vegada a l'any.

### **4. CRITERIS AMBIENTALS**

Les empreses licitadores aportaran un llistat amb tots els productes de neteja, higiene, paper i bosses a utilitzar en les tasques d'execució del servei, d'acord amb el format de l'annex 13 del Plec de clàusules administratives particulars.

#### 1. Productes químics de neteja

Les empreses licitadores hauran d'aportar de cadascun dels productes inclosos a les taules 1.1 i 1.2 del referit annex núm.10:

- Fitxa de seguretat del producte.
- Instruccions de manipulació.

Dels productes químics de neteja es diferenciarà entre els productes bàsic de neteja i la resta de productes de neteja d'ús específic.

Es consideren productes bàsics de neteja general els que s'utilitzen en les tasques de neteja habituals i que per tant es consumeixen en major quantitat i de forma regular. En concret es consideren els següents:



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

- Producte de neteja general de terres i paviments.
- Producte de neteja general de superfícies. (taules, prestatgeries, portes, mampares, etc).
- Productes de neteja general de vidres.
- Productes de neteja general de superfícies ceràmiques (enrajolat en lavabos, cuines, etc).

Aquest productes s'hauran de llistar a la taula 1.1 de l'annex núm. 10 del Plec de clàusules administratives particulars.

Els productes bàsics de neteja d'ús general no podran contenir com a ingredients concentracions superiors al 0,01% de cap substància identificada com a extremadament preocupant i que com a tal hagi estat inclosa a la llista de l'article 59 del Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH).

Als efectes de la verificació del compliment d'aquest requisit els licitadors hauran de presentar, bé una declaració del fabricant on s'especifiqui que la formulació del producte no conté cap de les substàncies incloses en el llistat que trobareu a la web [http://echa.europa.eu/chem\\_data/authorisation\\_process/candidate\\_list\\_table\\_en.asp](http://echa.europa.eu/chem_data/authorisation_process/candidate_list_table_en.asp), acompanyada de la fitxa de seguretat, bé el certificat d'etiqueta ecològica del producte (Etiqueta ecològica europea o Cigne nòrdic) o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

Es consideren altres productes de neteja d'ús específic aquells que tenen aplicacions particulars diferents dels anteriors, tot i que per les condicions particulars en un edifici concret puguin arribar a ser d'ús habitual. En concret es consideren els següents:

- Altres productes per la neteja de terres i paviments: decapants de sòls, abrillantadors, netejadors de moquetes, parquets....
- Altres productes per la neteja de superfícies especials.
- Altres productes per la neteja de vidres.
- Altres productes per neteja de banys i cuines com desembussadors, ambientadors, desinfectants, etc.
- Altres productes com rentavaixelles, detergents, etc.

Aquest productes s'hauran de llistar a la taula 1.2 de l'annex núm. 10 del Plec de clàusules administratives particulars.



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

En les tasques de neteja amb aerosol no es podran utilitzar productes en esprai amb gasos propelents. En cas que sigui necessari s'utilitzarà en ampolla reomplible amb capçal polvoritzador manual.

Qualsevol canvi en els productes utilitzats requerirà una comunicació prèvia i s'haurà de garantir la qualitat del servei i del compliment de totes les prescripcions tècniques que li siguin d'aplicació. A tal efecte la comunicació del canvi haurà d'anar acompanyada d'una justificació del canvi i de tota la documentació requerida en la licitació.

## 2. Sabó rentamans

El sabó rentamans no podrà contenir com a ingredients concentracions superiors al 0,01% de cap substància identificada com a extremadament preocupant i que com a tal hagi estat inclosa a la llista de l'article 59 del Reglament (EC) 197/2006 (Reglament REACH).

Als efectes de la verificació del compliment dels requisits anteriors els licitadors hauran de presentar bé una declaració del fabricant acompanyada de la fitxa de seguretat del producte, bé el certificat d'etiqueta ecològica del producte (Etiqueta ecològica europea, Cigne nòrdic) o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

## 3. Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa

En cas que la matèria prima contingui fibra verge s'ha de garantir que tota la fibra verge procedeix de fonts legals i que com a mínim el 50% procedeix de boscos de gestió forestal sostenible.

Als efectes de verificar que la fibra verge procedeix de fonts legals s'haurà de presentar una declaració del fabricant acompanyada de la documentació que acrediti l'origen de la fusta. Si aquest procedeix d'un país signatari de l'Acord d'Associació Voluntari FLEGT, la mateixa llicència FLEGT servirà com a prova.

També s'acceptaran els certificats de cadena de custòdia emesos pel FSC i el PEFC, així com altres sistemes de rastreig certificats per tercers dins de sistemes de gestió ambiental o de qualitat, s'haurà de presentar en aquest cas els procediments corresponents del sistema de gestió.

Al efectes de verificar que com a mínim el 50% procedeix de boscos de gestió forestal sostenible s'haurà de presentar, bé una declaració del fabricant





**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

acompanyada de la fitxa del producte, bé el certificat d'etiqueta ecològica del producte (Ecològica europea o Cigne nòrdic) o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

L'acreditació mitjançant l'etiqueta ecològica del producte (Ecològica europea o Cigne nòrdic) servirà també com a mitjà de prova de la procedència de fonts legals de la fibra.

**Es valorarà que la primera matèria sigui 100% fibra reciclada d'acord amb l'establert a la lletra B del quadre de criteris d'adjudicació.**

En tot el procés d'elaboració del producte no s'ha d'haver emprat clor elemental com a agent blanquejant ni alquilfenoletoxilats (APEOs) ni els seus derivats.

#### 4. Bosses d'escombraries

La matèria primera emprada ha de ser plàstic reciclat post consum en com a mínim un 80% respecte tot el plàstic usat. **El percentatges superiors al 80% seran objecte de valoració d'acord amb l'establert a la lletra B del quadre de criteris d'adjudicació.**

El producte ha de complir els requeriments de la norma UNE-EN 13592:2003+A1:2007. Sacs de plàstic per a la recollida de deixalla domèstica. Tipus, requisits i mètodes d'assaig.

Als efectes de verificació del compliment dels requisits els licitadors hauran de presentar, bé una declaració del fabricant acompanyada de la fitxa del producte i el certificat de Norma UNE-EN del producte, bé certificat d'etiqueta ecològica (Distintiu de garantia de qualitat ambiental o Àngel blau) o bé altra documentació equivalent amb referència específica dels criteris esmentats.

L'acreditació mitjançant l'etiqueta ecològica del producte (Distintiu de garantia de qualitat ambiental o Àngel blau) servirà també com a mitjà de prova del compliment de la norma UNE-EN esmentada.

## **5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES**

**5.1** Nomenar un/a cap del servei de neteja que serà l'interlocutor/a amb el responsable del servei de neteja de l'Administració, d'acord amb la clàusula



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

vint-i-quatrena del plec de clàusules administratives particulars. Igualment haurà d'haver-hi una persona encarregada per edifici.

**5.2** Comunicar als responsables del servei de neteja de l'Administració les dades personals, categoria professional i horari laboral dels/de les treballadors/ores que designi l'empresa adjudicatària. Aquest personal serà sempre el mateix, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.

**5.3** Substituir immediatament el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir.

**5.4** Canviar el personal a petició del responsable del contracte del servei de neteja si, a judici seu, el personal no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no fa la seva tasca de forma correcta.

**5.5** Tot el personal de neteja haurà d'anar amb uniforme, el qual ha d'estar perfectament net i ha de dur una placa d'identificació personal. Aquest uniforme, que inclou guants, calçat i mascaretes, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

**5.6** La maquinària, els equips i l'utillatge destinats a tasques de neteja els aportarà l'empresa adjudicatària.

Els draps de neteja, les mopes i les fregadores seran preferiblement de microfibras per a la reducció de la generació de residus, el consum d'aigua i d'altres productes químics.

La maquinària de neteja (aspiradors, polidors etc...) no ha de generar soroll de nivell superior a 70dB i, preferiblement, s'utilitzaran equipaments de baix consum d'aigua i energia.

En finalitzar la tasca, aquest equipament es guardarà en les zones acordades en cadascun dels centres.

**5.7** Les empreses adjudicatàries tindran cura de l'equipament que l'Administració posi a la seva disposició (armaris, taquilles, etc.) i seran responsables del seu manteniment.

**5.8** La gestió dels envasos generats és responsabilitat de les empreses adjudicatàries, les quals hauran de presentar trimestralment un informe sobre



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

la correcta gestió d'aquests residus. En particular, s'haurà d'evitar que els residus d'envasos qualificats com a perillosos tinguin un període d'emmagatzematge superior als sis mesos.

**5.9** Les empreses adjudicatàries es responsabilitzaran de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.

**5.10** Les empreses adjudicatàries han de disposar de procediments operatius per a, com a mínim, les cinc activitats de neteja més habituals, que incloguin una descripció de l'activitat, una descripció sobre la forma d'avaluar la qualitat, la freqüència, els elements a netejar, els mètodes utilitzats (productes, maquinària, etc.) i la gestió dels aspectes ambientals generats. Per verificar aquesta clàusula es podrà presentar el Cigne Nòrdic o relacionar els procediments operatius.

**5.11** Les empreses adjudicatàries respondran de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a netejar quan es produeixin com a conseqüència de la realització del servei de neteja.

**5.12** Les empreses adjudicatàries garantiran un adequat estoc de productes i la seva correcta segregació (per tal d'evitar barreges perilloses). Han de disposar de materials de contenció i recollida pel cas de vessament accidental dels productes.

## **6. RESPONSABILITATS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL**

**6.1** Els adjudicataris de l'Acord marc seran responsables dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers en el desenvolupament dels contractes derivats i, per tant, l'Administració queda eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència d'aquells.

**6.2.** No obstant això, els licitadors han de declarar que disposen i estan al corrent de pagament d'una pòlissa d'assegurances de Responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials i els conseqüencials, inclosa la responsabilitat civil patronal, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis de neteja.



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

**6.3** Els capitals mínims assegurats exigits en aquest Acord marc són de 300.000 euros per sinistre i any.

**6.4** L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà mitjançant l'aportació per les empreses que siguin proposades com a adjudicatàries de la pòlissa i del darrer rebut que acrediti el seu pagament.

**6.5** Les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata a la Central de Contractació qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

## **7. OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ**

**7.1** L'Administració (cada òrgan de contractació o entitat adherida) designarà un responsable del contracte del servei de neteja.

**7.2** Es descriuran amb detall les característiques dels immobles objecte de la contractació, facilitant, sempre que sigui possible, l'accés a plànols i es destacaran els punts crítics que es vol que tinguin una especial rellevància des del punt de vista de la neteja.

**7.3** En els plecs de prescripcions tècniques de les contractacions específiques s'identificaran els espais que es reserven per a l'ús exclusiu de l'empresa de neteja, tant per guardar l'utilatge i els productes que s'utilitzen com per portar a terme la gestió de residus d'envasos generats, d'acord amb la legislació vigent.

Les empreses adjudicatàries col·laboraran amb l'Administració en la definició dels requisits que han de complir aquests espais.

## **8.- FORMACIÓ**

Les empreses licitadores hauran d'impartir, al personal assignat a l'execució dels respectius contractes derivats, cursos de formació que inclouran els blocs temàtics següents:

- a) Utilització de productes de neteja, materials, equips i maquinària i coneixements de les tècniques de neteja.
- b) Protecció del medi ambient (mètodes de recollida selectiva i gestió de residus, ús racional i estalvi energètic, minimització de l'abocament de càrrega contaminant).
- c) Prevenció de riscos laborals.



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Patrimoni, Contractes i Obres Públiques  
Central de Contractació

El número mínim d'hores lectives per a cada un dels blocs es fixa en **4 hores**.

L'adjudicatari haurà de presentar el pla de formació dins dels quinze dies posteriors a la formalització de l'acord marc.

Palma, 31 de juliol de 2012.

La secretària de la Central  
de Contractació

Matilde Martínez