



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES NETEJA METRO

Enrique Pereda Herrero

Responsable Neteja i Imatge de Trens

Ainhoa Piqué Ortega

Responsable Neteja i Imatge d'Estacions

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	5
1.1. Àmbit d'actuació	5
1.2. Classificació d'instal·lacions per lots	5
1.3. Durada del contracte	5
2. ABAST DEL SERVEI DE NETEJA	6
2.1. Neteja preventiva	7
2.1.1. Neteja d'Estacions	7
2.1.2. Neteja de Dependències	13
2.1.3. Neteja de Trens	16
2.1.4. Altres Neteges i Serveis	21
2.2. Neteja Correctiva	25
2.2.1. Atenció d'incidències	25
2.2.2. Bossa d'hores	25
2.2.3. Neteges Biològiques	26
2.3. Materials necessaris.	26
2.3.1. Pràctiques de neteja responsables	27
2.3.2. Embalatge	28
2.3.3. Etiquetatge d'envasos	29
2.3.4. Bosses d'escombraries	29
2.3.5. Reposició de materials consumibles i tasques específiques	29
2.4. Gestió de Residus	29
2.5. Gestió del Servei de Neteja	30
2.5.1. Gestió del servei	30
2.5.2. Inspeccions	32
3. PERSONAL I MITJANS NECESSARIS	32
3.1. Qualificació i formació del personal	32
3.2. Recursos disponibles	32
3.3. Pilots Homologats de Seguretat	35
3.4. Obligació de substitució	36

3.5.	Uniformitat	36
3.6.	Dret a vaga	37
3.7.	Maquinària i mitjans	37
4.	QUALITAT DEL SERVEI	40
4.1.	Control de Qualitat Intern del Servei (IQI).....	40
4.2.	Control dels serveis - JANO.....	41
4.3.	Temps mitjà de resolució d'incidències	42
4.4.	Control de qualitat de les tasques.....	42
5.	SEGURETAT EN ELS TREBALLS.....	44
6.	SUBROGACIÓ.....	49
6.1.	Subrogació del personal adscrit al servei principal.....	49
6.2.	Contractació de serveis auxiliars	49
7.	PROHIBICIÓ DE SOSTRACCIÓ.....	49
8.	LÍMITS DEL SISTEMA	50
8.1.	Estacions.....	50
8.2.	Edificis i Dependències	50
8.3.	Trens	50
9.	COMUNICACIÓ ENTRE LES PARTS.....	50
9.1.	Sistema informàtic de gestió del servei	51
9.2.	Comunicació de treballs realitzats	51
9.3.	Comunicació d'inici i fi dels treballs realitzats	51
9.4.	Comunicació situacions de risc.....	51
9.5.	Seguiment del contracte	51
10.	ACCÈS A LES INSTAL·LACIONS.....	51
10.1.	Horaris de treball	52
10.2.	Normes de treball.....	52
11.	LOCALS.....	53
12.	IMPEDIMENTS	53
13.	CRITERIS AMBIENTALS REFERITS AL SERVEI I ALS PRODUCTES DE NETEJA	53
13.1.	Criteris ambientals referits al servei.....	54

13.1.1.	Limitació d'ús de determinats productes de neteja	54
13.1.2.	Retirada selectiva de residus	54
13.1.3.	Actuació en cas de no conformitat ambiental	56
13.1.4.	Control ambiental	57
13.2.	Criteris per productes.....	57
13.2.1.	Articles de paper i cartró/cel·lulosa	57
13.2.2.	Articles de plàstic	57
13.2.3.	Productes químics de neteja	58
13.2.4.	Productes bàsics de neteja general	59
13.2.5.	Altres productes de neteja.....	59
13.2.6.	Sabó de rentar mans.....	60
13.2.7.	Accessoris de neteja	60
13.2.8.	Criteris generals sobre productes	60
14.	VISITES TÈCNIQUES A LES INSTAL·LACIONS	61
15.	ANNEX A DADES INVENTARIS	63
16.	ANNEX B PROCEDIMENT PER ACCEDIR A LA ZONA DE NETEJA TRENS P398	63
17.	ANNEX C PROTOCOL INTERN I207 INSTRUCCIÓ DE SEGURETAT PER LA RETIRADA I NETEJA DE RESIDUS BIOLÒGICS A LA XARXA DE METRO I TRENS.....	63
18.	ANNEX D LLISTAT PRODUCTES DE NETEJA EMPRATS A LES INSTAL·LACIONS DE METRO	63
19.	ANNEX E PILOTS HOMOLOGATS	63
20.	ANNEX F CONTROL DE QUALITAT	63
21.	ANNEX G MANUAL JANO	63
22.	ANNEX H FULL DE CONTROL DIARI DE NETEJA DE TRENS AL TÚNEL DE RENTAT	63
23.	ANNEX I CRITERI DE SENYALITZACIÓ EN ZONA DE VIES	63

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present Plec és l'establiment de les condicions tècniques i requisits bàsics de prestació del servei de neteja en equipaments i instal·lacions d'Estacions, dependències, cotxeres, tallers i material mòbil de la Xarxa de Metro (inclòs Funicular de Montjuïc), Telefèric de Montjuïc i Tramvia Blau.

1.1. Àmbit d'actuació

La prestació del servei es realitzarà dins l'àmbit de les instal·lacions de:

- **Xarxa de Metro:** Estacions, Trens, i Dependències de FERROCARRIL METROPOLITÀ, SA (inclòs Funicular de Montjuïc).
- **Tramvia Blau:** Dependències de TRANSPORTS DE BARCELONA, SA.
- **Telefèric de Montjuïc:** Cabines i Dependències de PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA.

D'ara en endavant ens referirem al conjunt d'instal·lacions com a METRO.

1.2. Classificació d'instal·lacions per lots

Les instal·lacions objecte d'aquest plec s'agrupen en lots de la següent manera:

- LOT 1: Unitat de contractació L1.
- LOT 2: Unitat de contractació Línia 2, Funicular, Telefèric de Montjuïc i Tramvia Blau.
- LOT 3: Unitat de contractació Línia 3.
- LOT 4: Unitat de contractació Línia 4 i Línia 11.
- LOT 5: Unitat de contractació Línia 5.
- LOT 6: Unitat de contractació Línia 9-10 (Tram Nord i Tram Sud).

El detall de les dades d'estacions, trens, cabines, i dependències (Bases de Manteniment, Edificis Corporatius i Tallers) de cada Lot estan descrites a l'Annex A Dades Inventaris.

Durant l'execució del contracte poden incorporar-se noves instal·lacions, i dependències similars a les existents a la Xarxa (ascensors, escales mecàniques, sortides d'emergència, oficines, etc.), que passaran a formar part del contracte al Lot on s'hagin incorporat.

Així mateix, durant els anys en què el contracte estigui en vigor poden inaugurar-se noves estacions. En aquest cas, s'aplicaran a la nova estació els preus establerts al contracte segons l'oferta econòmica de l'Adjudicatari per aquell Lot.

1.3. Durada del contracte

D'acord al PCAP, aquest servei es concerta per una durada de quatre i cinc anys, segons la següent relació per Lots:

- LOT 1: L'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2026 o data que es determini en la seva formalització si aquesta és posterior. Durada de 5 anys, sense pròrrogues.
- LOT 2: L'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2027 o data que es determini en la seva formalització si aquesta és posterior. Durada de 4 anys, sense pròrrogues.

- LOT 3: L'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2027 o data que es determini en la seva formalització si aquesta és posterior. Durada de 4 anys, sense pròrrogues.
- LOT 4: L'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2026 o data que es determini en la seva formalització si aquesta és posterior. Durada de 5 anys, sense pròrrogues.
- LOT 5: L'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2026 o data que es determini en la seva formalització si aquesta és posterior. Durada de 5 anys, sense pròrrogues.
- LOT 6: L'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2027 o data que es determini en la seva formalització si aquesta és posterior. Durada de 4 anys, sense pròrrogues.

2. ABAST DEL SERVEI DE NETEJA

L'abast del servei de neteja, són tots els treballs relacionats amb la neteja d'estacions, dependències i trens de METRO a cada Lot. Les actuacions objecte d'aquest contracte es duran a terme en base a un servei integral de manteniment i requeriran una gestió mitjançant un pla de manteniment amb programació de les activitats preventives i correctives, atenció a les incidències i resolució en els terminis fixats per les sol·licituds de tractaments extraordinaris.

Aquests treballs son:

1. Neteja Preventiva.

- Estacions
 - Neteja de tipus 1.
 - Neteja de tipus 2.
 - Fregat a màquina de terres d'estacions.
 - Neteja a Fons.
 - Abrillantat terres.
 - Neteja de pati de vies.
 - Neteja d'apartadors.
 - Neteja amb aigua a pressió d'accessos.
 - Neteja d'estacions en servei Non Stop.
 - Neteja Cambres Tècniques.
 - Reforç neteja estiu.
- Dependències (Dependències Corporatives i Tallers)
 - Neteja de tipus 1.
 - Neteja de tipus 3.
 - Fregat a màquina de terres Taller
 - Neteja de fossats i topalls.
 - Neteja d'apartadors.
 - Neteja tovalloles i bates.
 - Neteja Cambres Tècniques
- Trens
 - Neteja de tipus 1.
 - Neteja de tipus 3.

- Neteja Integral.
- Neteja Tren Túnel de Rentat.
- Altres neteges i serveis
 - Neteges cíclicues.
 - Control sanitari d'aigua.
 - Neteges per esdeveniments.
- 2. Neteja correctiva.
 - Atenció d'incidències.
 - Bossa d'hores.
 - Neteges Biològiques.
 - Neteja plaques fotovoltaiques.
- 3. Materials necessaris.
- 4. Gestió de residus.
- 5. Gestió del servei.

2.1. Neteja preventiva

El present contracte inclou la realització, per part de l'Adjudicatari, de totes aquelles operacions de neteja preventiva, entenent com a tal el servei realitzat en espais de temps predeterminats, segons un criteri, amb l'objecte d'eliminar o reduir la probabilitat de fallada o degradació de la funcionalitat.

A títol informatiu, s'enumeren els següents tipus de neteja preventiva:

- Neteja d'Estacions.
- Neteja de Dependències.
- Neteja de Trens.

El pla de neteja previst als Models d'oferta econòmica de l'Annex A, preveu un dimensionament de serveis i noves incorporacions d'estacions i trens al llarg del temps. Aquests serveis es revisaran i definiran amb freqüència semestral. Així METRO comunicarà amb una antelació mínima de 3 mesos abans de la finalització de l'any, els serveis de neteja que es contractarà al següent any, sense superar el màxim d'hores previstes. Per la determinació del preu efectiu a abonar a l'Adjudicatari, es prendrà com a referència el preu ofert per el període corresponent i de manera proporcional a les hores efectivament executades.

2.1.1. Neteja d'Estacions

Neteja tipus 1.

La neteja es realitza els 365 dies de l'any, en horari diürn (torn matí) o nocturn, en les franges horàries següents: 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h.

Aquestes operacions es realitzaran en la seva totalitat i diàriament dins el torn assignat al quadre de freqüències i amb la càrrega de treball definida.

- Escombrada seca dels accessos, les escales interiors i exteriors.
- Escombrada seca i/o passada de tiràs (mopat) de vestíbuls, passadissos i andanes.

- Passada del tiràs (mopa) per tota l'estació (des dels accessos, continuant pel vestíbul, passadissos i fins a la vora d'andana, amb el tiràs especialment tractat).
- Buidatge de papereres i cendrers i reposició de bosses.
- Desempolsat i neteja del mobiliari: validadores i distribuïdores, seients, bancs, passamans, armaris, elements informatius de tota mena, senyalització estàtica, interfons, passos de sortida, etc.
- Neteja, fregada i desinfecció de lavabos i vestidors, amb la seva corresponent ventilació.
- Neteja dels centres de gestió, punts de venda, cambres polivalents, etc.
- Neteja de dependències d'estacions: despatxos de gerència, vestidors d'estacions base, despatxos de caps de zona, bases de Metro, i qualsevol altres dels utilitzats habitualment per personal de servei a l'estació.
- Fregada dels accessos d'entrada i escales mecàniques.
- Neteja i fregada d'ascensors amb la seva corresponent ventilació.
- Neteja de desguassos i reixetes.
- Repàs de vidres, portes, mampares, escales mecàniques per la part exterior, els armaris informatius, miralls, tancaments d'andana, etc.
- Retirada de pintades (taggs grafits), cartells, xiclets i adhesius (la retirada de taggs graffiti, només en els casos de petites pintades en suports de fàcil retirada).
- Neteja o fregada de taques significatives aïllades i en qualsevol superfície que puguin ser visibles a una distància de 2 metres.
- Repàs de miralls, vidres i monitors d'andana.
- Retirada de cartells
- Neteja de reixes de ventilació

Es procedirà a la neteja d'elements instal·lats a l'estació on s'acumuli pols, o s'apreciïn taques evidents de brutícia i siguin susceptibles de contacte amb els viatgers.

Respecte a la neteja de bancs i seients, si calgués humitejar-los, es procedirà a eixugar-los immediatament.

Pel que fa a la neteja de lavabos, vestidors, cabines, llocs de control, locals i taquilles, aquesta es realitzarà mitjançant pal de fregar, aigua, detergents desinfectants i baietes. Les tasques inclouran la fregada del paviment, la neteja dels lavabos, aparells sanitaris i mobiliari, així com la ventilació adequada dels espais.

Es reposarà sabó, el paper higiènic i de tovallola, quan sigui necessari.

Neteja de tipus 2.

La neteja de tipus 2 s'efectuarà en horari diürn (torn tarda) els 365 dies de l'any i franja horària de 14.00 h a 22.00 h.

Les operacions que s'hauran de realitzar seran:

- Repàs d'escombrada seca dels accessos, les escales interiors i exteriors.
- Buidatge de papereres i cendrers i reposició de bosses.

- Recollida de papers.
- Neteja i desinfecció de lavabos i vestidors.
- Neteja de punts de venda i cabines i/o centres de control.
- Neteja de portes d'andana (LOT 6)
- Neteja de taques en cas necessari.

Fregat a màquina de terres d'estacions.

Feina realitzada amb freqüència diària per estació, de dilluns a diumenges i festius, en horari de matí o tarda i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 14.00 h a 22.00 h.

El fregat a màquina dels terres d'estacions serà una operació complementària del servei de neteja, que es realitzarà en les estacions adaptades que permeten l'accés amb aquesta maquinària. La planificació es farà de manera consensuada amb l'Adjudicatari.

Neteja a Fons.

Es realitza amb freqüència mensual, segons planificació per línia en totes les estacions i en horari nocturn, de les 00:00 h a les 05:00 h. Per a aquest servei es treballarà de diumenge a dijous, incloent-hi festius i descansant divendres, dissabtes i vigílies de festiu. La planificació es farà de manera consensuada amb l'Adjudicatari.

Aquests treballs de neteja s'hauran de realitzar de manera que, a l'obertura del servei al públic, els elements que s'hagin netejat es trobin en perfectes condicions d'ús.

Relació orientativa de treballs que comprenen les neteges a fons:

- Neteja d'accessos, portes d'accés i ascensors de carrer.
- Neteja d'elements auxiliars i decoratius que es trobin a l'estació, des dels accessos fins a les andanes
- Neteja dels elements d'informació i senyalització al públic.
- Neteja i fregada d'escales de pedra.
- Neteja de desguassos i reixetes.
- Neteja de baranes i passamans.
- Neteja d'armaris, mobiliari i elements d'acer inoxidable dels paraments.
- Neteja i fregada d'ascensors. Es netejarà la part interior i exterior de l'edicle.
- Neteja de portes d'accés, enclavades i vidrieres i torniquets.
- Neteja de tots vidres de l'estació, inclosos els de tancament d'andanes.
- Neteja de distribuïdores.
- Neteja d'escales mecàniques, incloses les plataformes.
- Neteja de dependències i cambres de comunicacions.
- Neteja i desinfecció de lavabos i vestidors i neteja d'armaris robers i mobiliari.
- Rentat de parets (fins a 3 metres).
- Desempolsat exterior de safates i suports passa cables.
- Buidat i rentat de papereres i cendrers.
- Fregada de terres per mitjans mecànics, fregadora/aspiradora i amb els detergents apropiats.

- Encerat de terres amb producte antilliscant.
- Neteja de pintades i retirada de cartells, adhesius i xiclets.
- Neteja de portes d'andana (LOT 6).
- Neteja pati de vies
- Retirada de cartells
- Neteja de reixes de ventilació

En la neteja a fons es posarà especial interès a :

- L'aigua bruta dipositada als paviments serà recollida per màquines fregadores/aspiradores.
- S'evitarà especialment que entri aigua a l'interior de les vitrines de senyalització i de publicitat situades a les andanes, passadissos i vestíbuls, per no danyar durant aquesta operació els esmentats elements i el seu contingut, especialment si són luminescents.
- Retirar la brutícia dels racons. Aquest apartat constituirà un atribut de valoració de les inspeccions que caldrà realitzar un cop efectuats els treballs.
- Neteja dels desguassos, així com al seu desembús per al seu bon funcionament.
- Seguir els protocols establerts per evitar causar danys a equips, en especial portes de control, safates de la línia de peatge, portes par, torniquets, distribuïdores i safates elèctriques.
- Queda totalment prohibit realitzar l'abocament continu d'aigua amb galledes o mànegues, que arrossequin fins als embornals tota la brutícia dipositada a la via.

Abrillantat terres

El tractament de terres es realitzarà amb freqüència anual en horari nocturn de diumenge a dijous, excepte les vigílies de festius, entre la finalització i l'inici del servei. La planificació i el procediment es farà de manera consensuada amb l'Adjudicatari.

Per els paviments calcaris (marbre i terratzo), es procedirà a aplicar de forma exclusiva el tractament de base de cristal·lització (mitjançant la utilització d'una màquina rotativa, llana d'acer fina per al marbre, o gruixuda per al terratzo, i producte cristal·litzador d'alta qualitat), que permetrà segellar els porus, i oferir resistència i lluentor en aquestes superfícies. No s'admetrà altre tipus de tractament de base per a aquests paviments, sense una homologació prèvia per part de Metro.

Els paviments porosos i durs com el terratzo, si així es requereix, es tractaran prèviament amb un decapant per tal d'eliminar la resta de brutícia acumulada en diferents capes de tractaments parcials e incorrectes i d'un ús elevat per part dels usuaris.

Posteriorment, i d'acord al calendari de les actuacions encomanades als especialista, es vitrificarà amb un producte cristal·litzador (tipus COOR o similar) i rotatives amb llana d'acer gruixut.

El procediment a aplicar haurà de tenir en compte el compliment de:

- Normativa UNE EN 16165:2022 Superfícies per a trànsit vianants. Determinació de la resistència al lliscament de superfícies per a vianants. Mètodes d'avaluació..
- CTE-DB-SUA-1: Seguretat davant el risc de caigudes. Lliscament de terres.

Neteja de pati de vies.

La neteja es realitzarà amb freqüència segons equip, en horari nocturn de diumenge a dijous, excepte les vigílies de festius, entre la finalització i l'inici del servei. Excepcionalment es podran programar actuacions puntuals en divendres, o requerir serveis especials prèvia notificació amb una antelació mínima de 24 h.

La neteja de les plataformes de via, s'aplicarà en estacions i apartadors.

- En estacions, la zona a netejar és la compresa entre les andanes, incloent-hi les entrevies i sota andana, al llarg de tota l'estació des de 25 metres abans i fins 25 metres després de capçalera i cua d'andana.
- En apartadors, la zona a netejar comprèn la totalitat dels circuits de via senyalitzats.

La feina consisteix en la neteja de les zones marcades, podent realitzar l'acció més adient en funció de si la plataforma és de balast o de formigó:

- Vies amb plataforma de formigó. Recollida dels residus sòlids de la plataforma, sota andana i voltants, i escombrat humit, fregat i aspirat de zones amb aigua de tota la plataforma.
- Vies amb plataforma de balast. Recollida dels residus sòlids de la plataforma, sota andana i voltants i realitzar un aspirat de tota la brutícia existent en la zona. La maquinària utilitzada per a l'aspiració haurà de ser d'alimentació elèctrica (Model PARKER o similar) i complir amb els requeriments de maquinària

Els treballs de neteja de patis de vies requeriran l'actuació del Pilot Homologat de Seguretat i es programaran mensualment, introduint en SAP la petició de treballs nocturns i l'actualització del llistat de pilots homologats.

Neteja d'apartadors:

La neteja es realitza amb freqüència trimestral per apartador, els dies feiners, de dilluns a divendres, en horari nocturn i franja horària de 00.00 h a 5.00 h.

Comprèn:

- Recollida de restes sòlids de les zones de vies d'apartadors.
- Caldrà demanar tall de tensió i pilot homologat de seguretat per realitzar les tasques.

Neteja amb aigua a pressió d'accessos.

Neteja dels accessos de totes les estacions en horari nocturn, de les 00:00 h a les 05:00 h. Cada nit es realitzarà con a mínim una estació de cada línia. Per a aquest servei es treballarà de diumenge a dijous, incloent-hi festius i descansant divendres, dissabtes i vigílies de festiu. La planificació es farà de manera consensuada amb l'adjudicatari.

Neteja de tots els elements de l'accés:

- Neteja amb vehicle d'aigua a pressió de parets.
- Neteja amb vehicle d'aigua a pressió d'esglaons de pedra.
- Neteja de vidres dels paraments verticals d'escales mecàniques.
- Neteja exterior dels elements de senyalització estàtica.

- Parament exterior de l'accés, els vidres, baranes i murets.
- Neteja de la gàbia exterior i interior d'ascensors. Altura de paraments verticals fins a 3 metres.

Aquesta neteja s'haurà de fer amb vehicle adaptat amb equip hidro netejador amb les següents característiques tècniques mínimes:

- Dipòsit d'aigua mínim 700 litres.
- Caldera.
- Llança neteja amb aigua alta pressió.
- Bomba alta pressió caudal mínim 200 Bar.
- Carrossat insonoritzat.

Neteja d'estacions en servei Non Stop.

És una neteja que es realitzarà tots els dissabtes i jornades especials amb servei de Metro ininterromput, durant la nit i en l'horari de servei.

Es realitzaran aquelles operacions més significatives:

- Recollir els papers, les deixalles i els residus en general que hi hagi per terra.
- Neteja de taques que hi hagi per terra que es puguin produir per vessaments de líquids.
- Atenció a les incidències que es puguin produir durant el servei.

Neteja de cambres tècniques.

Es una operació que es realitza a les següents cambres tècniques:

- Enclavaments, es realitza cada 2 mesos, en dies feiners, de dilluns a divendres, en horari de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h.
 - Netejar i treure la pols amb una baieta escorreguda, de tots els exteriors del mobiliari existent
 - Passar l'aspirador i fregar tot el terra.
 - A fi de que no es produeixin vessaments accidentals, el cubell amb aigua i producte per fregar el terra ha d'estar sempre fora de les cambres de baixa tensió.
 - El fregat del terra es farà amb els serrells del pal de fregar ben escorreguts.
- Subcentrals, es realitza 1 vegada a l'any, en dies feiners, de dilluns a divendres, en horari de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h. Per accedir a aquestes dependències és necessari comptar amb un treballador autoritzat
 - Fregar tot el terra.
 - A fi de que no es produeixin vessaments accidentals, el cubell amb aigua i producte per fregar el terra ha d'estar sempre fora de les cambres de baixa tensió.
 - El fregat del terra es farà amb els serrells del pal de fregar ben escorreguts.

Reforç neteja estiu

S'inclouen als lots 3 i 4, són reforços de neteja d'estacions més afectades per l'augment de passatge durant el període d'estiu, de l'1 de juny fins el 30 de setembre.

2.1.2. Neteja de Dependències

Neteja de tipus 1.

Les tasques a realitzar les diferenciem en funció de la seva freqüència.

▪ Freqüència diària.

La neteja es realitza tots els dies feiners, de dilluns a divendres, en horari de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h.

Comprèn:

- Recollir els papers, les deixalles i els residus en general que hi hagi per terra i buidar les papereres i els cendrers exteriors.
- Treure la pols dels ordinadors, impressores i teclats i desinfectar els aparells telefònics.
- Netejar i desinfectar els lavabos i vestuaris.
- Netejar i desinfectar les fonts d'aigua de les dependències.
- Neteja de menjadors.
- Reposar el sabó, el paper higiènic i el paper per eixugar les mans i buidar papereres i contenidors higiènics.
- Recollir i dipositar en els llocs indicats els residus i escombraries en general, respectant la seva normativa vigent. Cal fer-se càrrec de l'evacuació de les escombraries, les quals han de ser dipositades en bosses de plàstic o en contenidors, segons els casos, i mantenir net el lloc on es guarden.
- Netejar l'interior i l'exterior dels ascensors, inclòs el terra.
- Netejar el mobiliari dels despatxos.
- Eliminar les taques de les parets.
- Netejar els accessos exteriors dels edificis.
- Netejar les plantes de plàstic de decoració.
- Neteja de reixes de ventilació i climatització.
- Retirada de cartells.
- Escombrar i recollir els residus dels terrats accessibles, patis i voreres exteriors.

▪ Freqüència setmanal.

La neteja es realitza tots en dies feiners, de dilluns a divendres, en horari de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h.

Comprèn:

- Treure la pols de les persianes i de les cortines (en les dependències on hi siguin presents).
- Netejar les portes i les mampares.
- Netejar els magatzems i arxius. Als arxius, ja 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.
- Netejar l'enrajolat de les parets dels lavabos.

- Repàs de neteja de vidres interiors accessibles.
- Netejar els elements de senyalització.
- Netejar finestres, ampits i reixes.
- Netejar a fons el mobiliari, metalls i cromats. Netejar i abrillantar els daurats i metalls, els poms de les portes, les baranes i altres elements interiors de construcció especial.
- 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 de tipus 3.

La neteja tipus 3 s'efectuaran tots els dissabtes, diumenges i festius, en horari de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h.

Comprèn:

- Recollir els papers, les deixalles i els residus en general que hi hagi per terra i buidar les papereres i els cendrers exteriors.
- Treure la pols dels ordinadors, impressores i teclats i desinfectar els aparells telefònics.
- Netejar i desinfectar els lavabos i vestuaris.
- Netejar i desinfectar les fonts d'aigua de les dependències.
- Neteja de menjadors.
- Reposar el sabó, el paper higiènic i el paper per eixugar les mans i buidar papereres i contenidors higiènics.
- Recollir i dipositar en els llocs indicats els residus i escombraries en general, respectant la seva normativa vigent. Cal fer-se càrrec de l'evacuació de les escombraries, les quals han de ser dipositades en bosses de plàstic o en contenidors, segons els casos, i mantenir net el lloc on es guarden.
- Netejar l'interior i l'exterior dels ascensors, inclòs el terra.
- Netejar el mobiliari dels despatxos.
- Eliminar les taques de les parets.
- Netejar els accessos exteriors dels edificis.
- Netejar les plantes de plàstic de decoració.
- Escombrar i recollir els residus dels terrats accessibles, patis i voreres exteriors.

Fregat a màquina de terres Taller.

Feina realitzada amb freqüència diària per taller, de dilluns a divendres, en horari de matí de 6.00 h a 14.00 h.

El fregat a màquina dels terres de taller serà una operació complementària del servei de neteja, que es realitzarà en tots els Tallers de METRO. La planificació es farà de manera consensuada amb l'Adjudicatari.

Neteja de fossats i topalls en tallers i cotxeres.

La neteja es realitza amb freqüència mensual per cotxera, els dies feiners, de dilluns a divendres,

en horari de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h.

Comprèn:

- Neteja amb aigua a pressió de la zona de fossats.
- Desempolsat i fregat de les topalls de tallers i cotxeres.

Neteja d'apartadors.

La neteja es realitza amb freqüència trimestral per apartador, els dies feiners, de dilluns a divendres, en horari nocturn i franja horària de 22.00 h a 6.00 h.

Comprèn:

- Recollida de restes sòlids de les zones de vies d'apartadors.
- Caldrà demanar tall de tensió i pilot homologat de seguretat per realitzar les tasques.

Neteja a Fons.

Es realitza mensualment en totes els Tallers i en horari nocturn, de les 00:00 h a les 05:00 h. Per a aquest servei es treballarà de diumenge a dijous, incloent-hi festius i descansant divendres, dissabtes i vigílies de festiu.

Comprèn:

- 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.
- Netejar els rètols de les façanes exteriors.
- Netejar tapisseries de cadires i butaques. Aquesta operació també inclou les butaques de les sales d'espera de finals de línia.
- 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.
- Netejar les zones d'aparcament de vehicles, tenint especial cura amb les taques d'oli.
- Treure la pols de les superfícies elevades com prestatgeries, finestres i mobiliari.
- Netejar els punts de llum.
- Treure la pols de les parets, conductes i reixats de l'aire condicionat i la calefacció.
- Netejar les persianes i les cortines.
- Fregat terra.

Es coordinarà amb el responsable de la cotxera les zones a netejar en cada actuació.

Neteja tovalloles i bates.

En les dependències sanitàries de Sagrera (Lot 5) i Santa Eulàlia (Lot 1), setmanalment es realitzarà reposició i neteja de tovalloles i bates.

Neteja de cambres tècniques.

Es una operació que es realitza a les següents cambres tècniques:

- Subcentrals es realitza 1 vegada a l'any, en dies feiners, de dilluns a divendres, en horari

de matí o nocturn i franges horàries de 6.00 h a 14.00 h i de 22.00 h a 6.00 h. Per accedir a aquestes dependències és necessari comptar amb un treballador autoritzat

- Fregar tot el terra.
- A fi de que no es produeixin vessaments accidentals, el cubell amb aigua i producte per fregar el terra ha d'estar sempre fora de les cambres de baixa tensió.
- El fregat del terra es farà amb els serrells del pal de fregar ben escorreguts.

2.1.3. Neteja de Trens

Neteja de tipus 1.

És la neteja que es realitza tots els feiners, de dilluns a divendres en la franja horària de 22:00 h a 5:00 h.

Operacions a realitzar:

- Recollir els papers, les deixalles i els residus en general que hi hagi per terra.
- Escombrat / mopat o aspirat i retirada de taques del terra de tots els cotxes que componen el tren, incloent el passadís d'intercomunicació i cabines de conducció.
- Treure la pols de seients, finestres, barres i passamans.
- Treure la pols i neteja de monitors interiors.
- Treure la pols i neteja de càmeres de vídeo -vigilància de l'interior i exterior del tren..
- Treure la pols de pupitres de conducció, seients i armaris de cabines de conducció.
- Netejar i desinfectar teclats i radiotelèfons de la cabina de conducció.
- Retirar taques dels plafons del costat interior de les portes.
- Neteja humida del passadís d'intercomunicació entre cotxes.
- Neteja interior de vidres davanters dels trens, incloent els que comuniquen la cabina de conducció amb l'interior del tren (trenos sèrie 5000 i sèrie 9000 de L4) i repàs de vidres exteriors.
- Retirada i neteja de xiclets i adhesius.

Neteja de tipus 3.

Neteja realitzada tots els dissabtes, diumenges i festius en la franja horària de 22:00 h a 5:00 h.

Comprèn:

- Totes les operacions descrites en la neteja Tipus 1.
- Eliminació de xiclets, adhesius i la brutícia dels racons.
- Fregat del terra dels trens.
- Eliminació de taques en parets i portes interiors.
- Neteja de vidres davanters del tren (interior i exterior).

Aquesta neteja, i en especial el fregat de terres, s'ha de realitzar a cicle setmanal, i es prioritzarà la carrega de feina en els diumenges, excepte en aquells dies en que el diumenge sigui vetlla de festiu, que es realitzarà el dia festiu.

En l'oferta es requerirà especificar de forma precisa el nivell de mecanització de la neteja de trens (màquines de fregar, aspiradors d'aigua, màquines de vapor, etc).

Neteja Integral.

Aquesta neteja es realitza amb freqüència anual per tren i en dies feiners, de dilluns a divendres en la franja horària de 22:00 h a 05:00 h.

Operacions a realitzar:

Exterior del tren:

Abans d'iniciar la neteja integral, s'ha de realitzar un rentat exterior del tren en el túnel de rentat repassant les següents zones:

- Neteja de vidres exteriors (frontals, de finestres i de portes).
- Neteja de càmeres de video-vigilància.
- Neteja de la resta d'elements.

Interior del tren¹:

- Neteja de parets, vidres interiors (frontals, de finestres i de portes).

La neteja s'efectuarà amb aigua i producte desengreixant de tal forma que un cop finalitzada no quedi cap resta de brutícia com poden ser taques de greix, graffiti, adhesius, etc.

Per a la neteja de vidres, s'utilitzaran productes de propietats repel·lents i anti-baf, amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja i evitar el possible entelament dels mateixos. A l'efectuar la neteja també es netejaran els marcs dels mateixos.

Els vidres estan protegits amb làmina anti ratllada, el que requerirà tenir cura alhora de retirar adhesius i s'ha de fer la neteja utilitzant els protocols i productes específicament recomanats per aquestes neteges.

- Neteja de sostres.

Neteja a efectuar amb aigua i producte desengreixant de forma que un cop finalitzada no quedi cap resta de brutícia, com greix, graffiti, etc.

Tant en sostres llisos como en reixetes la neteja s'efectuarà mitjançant un drap mullat. L'assecat s'efectuarà amb un rasclet (aparell neteja-vidres), tot repassant amb un drap sec les zones humides o allà on es pugui introduir el rasclet.

- Neteja de llums.

La neteja s'efectuarà desmuntant les pantalles de llum, tot netejant el seu interior i exterior, inclòs el fluorescent amb producte, aigua i una baieta humida, per evitar avaries (curts circuits), per la proximitat dels elements elèctrics. Si per programació del servei es considera oportú, es podrà optar per la substitució dels tubs fluorescents en lloc de la seva neteja.

S'efectuarà la neteja amb baieta humida i producte per evitar curts circuits per la proximitat

¹ Incloent cabina de conducció

d'elements elèctrics, tot desmuntant les reixetes de tal manera que es permeti netejar els fluorescents i l'interior de la zona on estiguin col·locats.

- Neteja de passadissos d'intercomunicació.
- Neteja de seients.
- Neteja de barres

S'utilitzarà una baieta humida per a la neteja.

- Neteja d'indicadors de línia (termòmetres).

S'utilitzarà una baieta humida per a la neteja.

- Neteja de pupitre i armaris de cabina de conducció.

S'utilitzarà una baieta humida quasi seca per a la neteja de totes les zones de la cabina. Als vidres s'efectuarà la neteja interior i exterior.

- Abrillantat de terres

En el tractament de terres dels trens inicialment es procedirà al seu decapat per eliminar restes de brutícia, xiclets i tractaments anteriors d'encerat.

En l'eliminació de residus del terra es tindrà especial cura en eliminar la brutícia de racons.

Un cop realitzat el decapat de terres i la neteja general s'aplicarà una dispersió acrílica auto brillant i antilliscant en dues capes amb productes específics.

- Neteja portes

Per a l'acabat final de les portes s'aplicarà netejador d'acer inoxidable, tot evitant que en l'acabament final quedin restes de l'esmentat producte.

Neteja tren en túnel de rentat.

La neteja exterior dels trens al túnel de rentat s'ha de realitzar amb freqüència mínima quinzenal.

El servei de neteja exterior de trens es realitza en els túnels de rentat i es preveuen els següents torns de treball²:

- Apartador Hospital de Bellvitge, Lot 1:
 - De dilluns a divendres torn matí amb horari de 08.00 h a 15.00 h.
 - Dissabtes, diumenges i festius torn matí amb horari de 08:00 a 15.00 h.
- Taller Triangle Ferroviari, Lot 2:
 - De diumenge a dijous torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.
 - Dissabtes, diumenges i festius torn matí amb horari de 08:00 a 15.00 h.
- Taller Sant Genís, Lot 3:

² Aquests horaris poden variar en funció de les necessitats de METRO. A l'inici del contracte es revisaran els possibles canvis amb l'Adjudicatari.

- De diumenge a dijous torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.
- Dissabtes, diumenges i festius torn matí amb horari de 08:00 a 15.00 h.
- Taller Roquetes, Lot 4:
 - De dilluns a divendres torn matí amb horari de 08.00 h a 15.00 h.
 - Dissabtes, diumenges i festius torn matí amb horari de 08:00 a 15.00 h.
- Cotxera Boixeres, Lot 5:
 - Dissabtes, diumenges i festius torn matí amb horari de 08:00 a 15.00 h.
- Taller de Can Zam, Lot 6: De dilluns a divendres torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.
- Taller Zal, Lot 6: De dilluns a divendres torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.

L'equip de treball ha d'incloure un Coordinador de torn amb nivell mínim d'especialista/cap d'equip i ha de ser Pilot Homologat de Seguretat. La globalitat dels treballs i els criteris generals d'actuació seran funció del Supervisor general de neteja de l'adjudicatari i/o de l'Encarregat en que s'hagi delegat. Aquests criteris els aportarà el Responsable de Neteja de trens.

En totes les neteges de trens, s'ha de complir amb les instruccions descrites en el "Procediment per accedir a la zona de neteja P398³ i amb les instruccions relacionades amb la neteja de trens.

Per a la neteja dels trens, els equips hauran d'anar dotats de tots aquells elements que permetin als mateixos la realització dels seus treballs amb un bon nivell d'acabat. A aquest efecte, disposaran de fregadores i aspiradores.

Pel que fa a productes o materials utilitzats per a la neteja dels cotxes, seran de iguals o de similars característiques que els que s'usen en els túnels de rentat, homologats per METRO.

Operacions a realitzar:

Neteja exterior del tren

Inclou: neteja del tren al túnel de rentat i neteja manual de frontals i testeres intermèdies.

Neteja interior de trens

Es poden realitzar, en funció del temps de disponibilitat del tren, dos tipus de neteja interior:

Neteja interior general: es realitza a cicle de 45 dies, +/- 5 dies en funció del número de trens de la línia. Inclou: Neteja de parets i vidres, fregat de terres i neteja de cabines.

Neteja interior parcial: es realitza als 15 dies de realitzar el rentat interior general. Inclou: Repàs de cabines, treure taques del terra.

Execució del rentat de trens en el túnel de rentat

Es responsabilitat del Coordinador de torn:

³ Veure Annex B Procediment P398

Assegurar que en els trens que entren al túnel de rentat es realitzi la neteja exterior del tren.

Decidir si s'ha de realitzar un rentat interior general o parcial. Ha de tenir en compte per un costat els criteris de freqüència establerts i reflectits al "full de control de neteja de trens als túnels de rentat" així com també l'estat de neteja en que es troba el tren a la seva arribada al túnel.

Registrar diàriament el rentat efectuat en el "full de control diari de neteja de trens al túnel de rentat"⁴ i enviar-lo al Responsable de Neteja de trens. En aquest full es registra el numero de composició i la tipologia de rentat interior realitzat (general o parcial).

Gestió d' incidències

1. En el moment en que es detecta una incidència en les actuacions de neteja definides, correspon al coordinador de torn fer constància de la incidència detectada en el Registre "Full de Control Diari de Neteja de Trens al túnel de rentat" i comunicar-la al Responsable de Neteja de Trens.
2. Control de la qualitat del servei de neteja exterior de trens

El responsable de Neteja de trens de Metro farà un seguiment quinzenal del compliment de la planificació de la neteja de trens en túnel, per tal d'assegurar que totes les composicions de trens son rentades al túnel de rentat.

Correspon al Coordinador de torn supervisar que s'hagin realitzat correctament les neteges.

Metro podrà realitzar les inspeccions que considerin necessàries per tal de verificar el compliment del servei i els nivells de qualitat de les neteges realitzades.

Eliminació de grafitis

Aquest servei es realitza en les mateixes ubicacions indicades en l'apartat Neteja de tren en túnel de rentat, els dissabtes, diumenges i festius en horari de 7.00 h a 14.00 h i de 15.00 h a 22.00 h.

Consisteix en l'eliminació de tot tipus de pintada, tag, grafit, pintada mural, ombres, marques o restes de pintura, així com la retirada de cartells i adhesius adherits a l'exterior i interior dels trens.

L'equip de treball ha d'incloure un Coordinador de torn amb nivell mínim d'especialista/cap d'equip i ha de ser Pilot Homologat de Seguretat. La globalitat dels treballs i els criteris generals d'actuació seran funció del Supervisor general de neteja de l'adjudicatari i/o de l'Encarregat en que s'hagi delegat. Aquests criteris els aportarà el Responsable de Neteja de trens.

En totes les actuacions, s'ha de complir amb les instruccions descrites en el "Procediment per accedir a la zona de neteja P398 i amb les instruccions relacionades amb la eliminació de grafitis.

Els equips hauran d'anar dotats de tots aquells elements que permetin als mateixos la realització dels seus treballs amb un bon nivell d'acabat.

⁴ Veure Annex H "Full de Control Diari de Neteja de Trens al túnel de rentat"

Pel que fa a productes o materials utilitzats, seran de iguals o de similars característiques que els que s'usen en els túnels de rentat, homologats per METRO.

2.1.4. Altres Netejes i Serveis

Hi ha altres treballs que, tot i que no estan contemplats en el pla de manteniment de neteja, són necessaris per al bon desenvolupament del servei prestat i el manteniment dels nivells de qualitat. En alguns casos, són tasques que s'han de realitzar de manera periòdica i, per tant, tenir-se en compte per al dimensionament del contracte.

Neteges cícliques

Operacions de neteja que, bé per les característiques de la instal·lació afectada, bé pel seu caràcter puntual, mereixen un apartat especial en aquest PPT. Són operacions que requereixen procediments específics de tipus operatiu i orientats a aconseguir una qualitat de neteja òptima en elements concrets i en ubicacions en general. La seva planificació i el procediment es farà de manera consensuada amb l'Adjudicatari.

Els tipus d'operacions recollides sota aquesta denominació són:

- Retirada de runes de dependències. Aquestes s'hauran de portar sempre a un punt verd.
- Recuperació de racons. S'utilitzarà maquinària específica.
- Neteja en alçada a estacions i Tallers. Serà necessari la utilització de bastides.
- Netejes a fons de Tallers i Edificis corporatius.
- Neteja de vidres de Tallers i Edificis corporatius. Serà necessari la utilització de medis mecànics i/o bastides.
- Neteja bogies trens.
- Neteja de sostres i lluminàries.
- Altres actuacions amb màquina de projecció d'àrids.
- Netejes zones altes (> 3 metres) que sigui necessari la utilització de medis mecànics i/o bastides.
- Qualsevol altre que es determini conjuntament amb l'Adjudicatari.

Neteges per esdeveniments

Al llarg de l'any es realitzen una sèrie d'esdeveniments socials, actes culturals i festes a la ciutat de Barcelona, Badalona, Santa Coloma, Cornellà i Hospitalet de Llobregat que requereixen un reforç de neteja per la quantitat de gent que convoquen i utilitzen el METRO.

Aquests son els Esdeveniments especials previstos:

MES	UCL1	UCL2	UCL3	UCL4-11	UCL5	UCL9
gener	* Nadal	* Nadal	* Nadal	* Nadal	* Nadal	* Nadal
febrer	* WCM Congrés Mòbils		* WCM Congrés Mòbils			
març						
abril	* Cursa Corte Inglés			* Fira d'Abril * Telecogresca		
maig						
juny	* Sant Joan * Sónar	* Sant Joan	* Sant Joan * Sónar	* Sant Joan * Primavera Sound	* Sant Joan	* Sant Joan
juliol				* BBF Barcelona Beach Festival * Cruïlla * Reforç neteja zones platges		
agost		* Píknic Elektronic	* Festes de Gràcia	* Festes de Gràcia * Reforç neteja zones platges		
setembre	* Diada 11 de Setembre * Mercè	* Píknic Elektronic * Mercè	* Mercè	* Diada 11 de Setembre * Mercè	* Diada 11 de Setembre * Mercè	* Mercè
octubre						
novembre	* Cursa de la dona		* Cursa de la dona			
desembre	* Nadal	* Nadal	* Nadal	* Nadal	* Nadal	* Nadal

Control sanitari d'aigua

L'adjudicatari durà a terme operacions auxiliars de control de l'aigua d'acord amb el RD 3/2023, relatiu als criteris tècnic-sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, els seus paràmetres indicadors i les mesures de seguiment segons els Plans de Control Operacional definits per METRO.

A més de les tasques habituals de neteja, l'adjudicatari realitzarà operacions menors de verificació in situ dels paràmetres bàsics d'aigua a les instal·lacions, que inclouen mostrejos i verificacions instrumentals.

Les mesures i preses de mostra es realitzaran exclusivament a les aixetes o punts finals de consum, d'acord amb el que estableix el RD 3/2023 sobre el punt de compliment de la qualitat de l'aigua.

Circuits d'aigua sense retorn (Estacions i edificis)

MOSTREIG	FREQÜÈNCIA	FREQÜÈNCIA
	AFCH	ACS s/retorn
Control del desinfectant	Mensual (punts representatius de la instal·lació)	n/a
Control del pH	Mensual (punts representatius de la instal·lació)	n/a
Terbolesa (sistema ACS) < 4 UNF	na	Mensual
Temperatura Termo elèctric amb acumulador > 60º	n/a	Diari - Laborables

Circuits d'aigua amb retorn (Tallers)

MOSTREIG	FREQÜÈNCIA	FREQÜÈNCIA
	AFCH	ACS retorn
Control del desinfectant	Diari – laborables (punts representatius de la instal·lació)	n/a
Control del pH	Diari – laborables (punts representatius de la instal·lació)	n/a
Control Temperatura (AFCH en dipòsit)	Setmanal	n/a
Terbolesa < 4 UNF	Setmanal	Setmanal
Control Temperatura ACS en acumulador i retorn (60°C acumulador / 50°C retorn)	n/a	Diari - Laborables

Circuits aigua dels Túnel·ls de rentat:

MOSTREIG	FREQÜÈNCIA
	AFCH
Control del desinfectant	Mensual
Control del pH	Mensual
Control Temperatura	Mensual
Terbolesa	Mensual

Circuits aigua Proteccions contra incendi

MOSTREIG	FREQÜÈNCIA
	AFCH
Control del desinfectant	Mensual
Control del pH variable en funció del biocida	Mensual
Control Temperatura	Mensual

Humidificadors

MOSTREIG	FREQÜÈNCIA
	AFCH
Control del desinfectant	Mensual
Control del pH	Mensual
Control Temperatura	Mensual
Terbolesa	Mensual

METRO facilitarà l'inventari d'instal·lacions a l'Adjudicatari. Seran a càrrec de l'Adjudicatari els següents aspectes:

- Formació del personal en l'ús correcte dels equips de mesura (termòmetres, mesuradors de pH, kits de desinfectant, terbolesa), assegurant-ne la utilització segura i adequada.
- Disposar dels equips necessaris per a la presa de mesures i mostres.
- Garantir la calibració i correcte manteniment dels equips de mesura, aportant certificats de calibratge quan sigui necessari.
- Lliurament mensual dels controls d'aigua en el format que METRO defineixi.

Neteja de plaques fotovoltaïques

La neteja de plaques fotovoltaïques és una tasca essencial per garantir la màxima eficiència en la captació de radiació solar i, per tant, en la producció d'energia. Aquest manteniment forma part del servei integral de neteja d'infraestructures, assegurant que les instal·lacions fotovoltaïques mantinguin el seu rendiment òptim i prolonguin la seva vida útil.

Actualment, en la coberta del taller de Zal, inclòs al Lot 6, disposa de 3.796 panells solars, distribuïts en dues zones: la zona de dents de serra amb 2.024 panells repartits en 46 dents, cadascun amb un angle de 60 graus i 44 panells per dent, i la zona de coberta deck semi inclinada amb 1.724 panells col·locats en forma coplanar sobre dues cobertes.

En un futur es preveu l'ampliació d'aquests tipus d'instal·lacions en altres ubicacions dels diferents Lots, per la qual cosa el procediment establert és escalable.



És imprescindible realitzar la neteja en les primeres hores del matí o durant la nit, quan els panells estiguin freds, evitant dies amb vent fort, pluja o neu. No s'han de netejar panells calents ni exposats a llum solar directa per prevenir tensions tèrmiques i danys. La seguretat és prioritària: cal complir la normativa de treballs en alçada, utilitzar EPI homologats (arnès, casc, guants antilliscants i calçat de seguretat) i, a la zona de dents de serra, fer ús dels ancoratges instal·lats en la part alta de cada dent.

La neteja consisteix en la retirada sistemàtica de la brutícia de la superfície frontal de vidre de cada panell, utilitzant un raspall rotatori telescòpic o robot de neteja, evitant productes químics i emprant aigua

desmineralitzada per prevenir taques i corrosió. El procés finalitza amb assecat natural o amb draps suaus, assegurant que no quedin residus d'aigua.

S'ha previst una freqüència de neteja semestral (inici de primavera i tardor), També s'ha contemplat un manteniment correctiu quan les lectures de producció indiquin una disminució significativa per causes externes (pluja de fang, contaminació, excrements d'aus, etc.).

El control i verificació inclou registre fotogràfic abans i després de la neteja.

2.2. Neteja Correctiva

2.2.1. Atenció d'incidències

Incidències tipus SAP.

Incidències d'estacions seran tipus E2, i seran registrades per operació. L'ADJUDICATARI tindrà un temps màxim de 2 hores per la seva resolució.

Les incidències de trens seran de tipus M2 i M5, seran registrades per Material Mòbil, hauran d'estar resoltes en un temps màxims de 2 hores.

Totes aquelles incidències que no estiguin contemplades dins dels límits del contracte, s'hauran de gestionar conjuntament amb la Unitat de Neteja i Imatge, o bé es traspassaran a una altre Unitat o s'utilitzarà la bossa d'hores per la seva resolució, quedant fora del còmput de temps de resolució d'incidències del seguiment de l'activitat.

Incidències tipus QL.

Incidències registrades per el personal tècnic de la Unitat de Neteja i Imatge, durant els controls de qualitat. Aquestes incidències s'hauran de resoldre en un temps màxim de 24 hores des de el moment en que l'Adjudicatari rep l'avís.

Atenció 24 hores

Prestació d'un servei d'atenció permanent les 24 hores i els 365 dies de l'any per tal de poder atendre qualsevol urgència, incidència greu, o situació d'emergència. Aquest servei pot ser específic o a través del propi equip de supervisió, però amb un únic telèfon d'atenció. En situacions d'emergència es podrà requerir la presència física de l'encarregat o supervisor general per tal de coordinar les actuacions del propi personal de neteja. La seva organització, s'haurà de detallar en l'oferta.

2.2.2. Bossa d'hores

Dins de cada Unitat de contractació del concurs s'inclourà una bossa d'hores per a serveis addicionals a l'any, aquests serveis addicionals no previstos son: actes/esdeveniments no previstos, treballs puntuals o altres situacions.

Aquestes serveis seran prestats a petició de Metro.

Només es pagaran els serveis realment realitzats i/o certificats.

Serán els responsables de Metro que de forma coordinada amb el representant que l'empresa adjudicatària designi, els que portin un control actualitzat d'aquesta certificació de serveis executats i

pendents de realitzar.

2.2.3. Neteges Biològiques

Incidències relacionades amb l'aplicació del protocol I207 "Instrucció de seguretat per la retirada i neteja de residus biològics a la xarxa de Metro"⁵, que serà d'aplicació una vegada finalitzats els procediments que hagin estat activats per l'atenció assistencial a les persones afectades.

Aquest protocol no serà d'aplicació als trens, només a les estacions i dependències de la xarxa de Metro.

A mode d'exemple:

- Atropellament de persones.
- Neteja de sang fresca a la xarxa de metro o al material mòbil
- Retirada de material de cures (guants, apòsits, etc.) amb possible contaminació de sang.
- Retirada de xeringues o material tallant o punxant contaminat amb sang.
- Retirada de restes anatòmiques.
- Retirada de restes d'animals morts (rates, gats o gossos, etc.)

2.3. Materials necessaris.

Tots els materials i productes necessaris per la correcta execució del servei, quedaran inclosos en el preu ofert.

Pel que fa als productes de neteja caldrà seguir model de l'Annex D d'aquest Plec.

En la documentació relativa a tots els productes que s'utilitzaran com a mínim s'haurà d'indicar:

- Denominació comercial del producte.
- Proveïdor o fabricant.
- Destí i ús concret per espai (lavabos, estacions, trens, dependències).
- Freqüència d'ús prevista.
- Dosificació recomanada pel fabricant.
- Indicació de si conté compostos nitrogenats/amoniacals i la quantitat.
- Tipus i quantitat de tensioactius.
- Presència de biocides i quantitat.
- Pictogrames de perill i frases H/R.
- Ecoetiquetes associades (si n'hi ha).
- Número de registre oficial de plaguicides (quan sigui aplicable).
- Procediment d'aplicació del producte de desinfecció de superfícies.

Aquest document forma part del contingut obligatori del Sobre 3, però no és objecte de valoració com a criteri d'adjudicació.

⁵ Veure Annex C Protocol I207

Si durant el desenvolupament del contracte, l'adjudicatari vol substituir algun producte o incorporar-ne un de nou, haurà d'aportar prèviament i amb una antelació de tres mesos a l'ús del producte la justificació del canvi i la documentació exposada en el paràgraf anterior perquè Metro pugui homologar el nou producte.

2.3.1. Pràctiques de neteja responsables

Amb l'objecte de millorar els resultats ecològics i sanitaris del servei de neteja es tindran en compte els següents criteris generals:

- Emprar productes de neteja respectuosos amb el medi ambient i la salut de les persones.
- Emprar menys els productes químics de neteja gràcies a l'ús de la dosi adequada o de noves tècniques de neteja és una forma especialment eficaç de reduir els impactes ambientals de la neteja.
- Exclusió de determinades substàncies o ingredients:
Pel que fa als productes de neteja, es suggereix excloure els productes i ingredients més nocius per al medi ambient i la salut quan s'ha trobat una alternativa viable. Les classificacions que s'esmenten són les de la Directiva 1999/45/CE i la Directiva del Consell 67/548/CEE.
- Prohibició d'ús d'ambientadors, pastilles o substàncies perfumades per als urinaris i productes en aerosol.
- Productes de neteja de vidres d'usos més específics per a la neteja quotidiana de vidres.
- Tots els productes han d'anar acompanyats d'instruccions clares sobre la dosi i els dosificadors.
- No han d'estar classificats com a irritants (amb R42 i/o R43) ni com a perillosos per al medi ambient (N) segons la Directiva sobre preparats perillosos (1999/45/CE).
- No han de contenir compostos orgànics volàtils en concentracions superiors al 10% del pes del producte (o 20% en el cas dels productes per netejar i mantenir el paviment). Els dissolvents següents estan permesos fins a un 30%: etanol, isopropanol, n-propanol i acetona.
- No han de contenir conservants amb potencial bio acumulatiu P(ow) >3 o exp. BCF>100.
- No han de contenir agents tensioactius que no siguin fàcilment biodegradables (OCDE 301A-F). Els agents tensioactius han de complir amb el que estipula el Reglament sobre detergents 648/2004/CE sense aplicar els articles 5 i 6 (excepció).
- No s'utilitzaran els productes que estan classificats o contenen ingredients classificats amb les següents frases de risc⁶, segons les directives europees 67/548/CEE, 1999/45/CE,

⁶ R31 (en contacte amb àcids allibera gasos tòxics)

R40, 45, 49 (cancerigen)

R42 (sensibilització), si supera el 0,1% en pes del producte final.

R43 (sensibilització), si supera el 0,1% en pes del producte final.

R46, 60, 61, 62, 63 (tòxic per a la funció reproductora).

R50/53, 51/53 (tòxic per als organismes aquàtics).

modificacions traslladades al Reial Decret 255/2003: R40, R42, R43, R45, R46, R49, R68, R50-53, R51-53, R59, R60, R61, R62, R63 ni R64.

- Els productes no han de contenir els ingredients següents:
 1. Els que estan classificats com a cancerígens, mutàgens o tòxics per a la reproducció (R45, 46, 49, 60, 61), o molt tòxics o tòxics per als organismes aquàtics i que poden causar efectes adversos de llarg termini en el medi aquàtic (R50/53, 51/53) segons la Directiva sobre substàncies perilloses (67/548/CEE) en quantitats que superin el 0,01% del pes del producte final. Aquest criteri també inclou tots els ingredients de qualsevol preparació utilitzats en la formulació que superin el 0,01% del pes del producte final.
 2. Àcid etilendiaminotetracètic (EDTA).
 3. Alquilfenoletoxilats (APEO).
 4. Blanquejant a base de clor (compostos actius de clor).
 5. Nitroalmesc i compostos policíclics d'almesc. Les barreges de perfum s'han de fer seguint les normes de l'IFRA. Tints: els colorants han d'estar inclosos a la Directiva sobre cosmètica 2003/15/CE o s'ha de permetre el seu ús com a colorant alimentari
 6. La quantitat total de fòsfor⁷ elemental en les neteges estàndard, tenint en compte tots els ingredients que contenen fòsfor (per exemple, fosfats o fosfonats), no podrà superar el 0,02% pels netejadors d'ús general i l'1% pels netejadors de sanitaris. Els productes emprats per a la neteja de vidres no podran contenir cap quantitat de fòsfor.

La verificació del compliment dels requisits anteriors es podrà fer mitjançant el certificat de l'etiqueta ecològica europea pels productes utilitzats, excepte per a la prescripció sobre consum de matèria activa, que s'haurà de justificar de forma específica, o mitjançant un dossier tècnic dels fabricants dels productes, on es demostrï el compliment de cadascuna de les prescripcions anteriors.

2.3.2. Embalatge

Els embalatges no podran contenir PVC ni altres plàstics clorats.

R59 (perillós per a la capa d'ozó).

R68 (possibilitat d'efectes irreversibles).

⁷ El producte no ha de tenir els ingredients següents:

- Fòsfor
- Fosfats
- Biocides, excepte si es fan servir com a conservants.
- Biocides classificats com a R50/53 o R51/53 d'acord amb la Directiva 67/548/CEE i les seves modificacions o la Directiva 1999/45/CE i les seves modificacions, excepte si no són potencialment bioacumulatius, és a dir, si $\log Pow1 \geq 3,0$ (llevat que el factor determinat experimentalment $BCF2 \leq 100$).
- Es consideraran conformes tots els productes que portin l'etiqueta ecològica de la Unió Europea.
- Si el producte no porta l'etiqueta ecològica de la Unió Europea, s'haurà de facilitar clarament la informació.
- Per a cada producte, s'hauran d'enumerar totes les substàncies contingudes que superin el 0,01% en pes del producte final, juntament amb el seu nombre CAS3 (si escau) i totes les frases de risc que tingui assignades.

Els materials dels embalatges hauran de ser fàcilment separables en parts mono materials per tal de facilitar-ne el reciclatge.

Els embalatges no primaris utilitzats en el subministrament de productes hauran de ser fabricats al 100% amb materials reciclats.

Si els materials dels embalatges són d'origen reciclat, s'aplicarà la norma UNE-EN ISO 14021 relativa a les autodeclaracions ambientals, o certificacions equivalents que n'acreditin la procedència reciclada.

2.3.3. Etiquetatge d'envasos

Tots els envasos utilitzats (tant dels productes concentrats com diluïts) hauran d'estar degudament etiquetats de manera que es pugui identificar sempre el producte.

Aquest etiquetatge consistirà com a mínim en:

- El nom comercial del producte.
- La designació química de productes perillosos que pugui contenir el producte.
- Els símbols de perill / toxicitat corresponents.
- Instruccions d'ús i dosificació.

2.3.4. Bosses d'escombraries

L'adjudicatari ha de proporcionar totes les bosses. Es recomana que:

- La matèria primera emprada sigui de plàstic reciclat de post consum en més d'un 95%.
- La suma del contingut en plom, cadmi, crom hexavalent i mercuri no pot ser superior a 250 ppm.
- El producte ha de complir els requeriments de la norma UNE-EN 13592:2017.
- Totes les bosses d'escombraries utilitzades hauran de ser transparents per garantir la correcta verificació del contingut.

La verificació del compliment dels requisits anteriors es podrà fer mitjançant distintiu de garantia de qualitat ambiental, altra etiqueta ecològica oficial amb acreditació del criteri corresponent, declaració del fabricant, altra evidència documental.

2.3.5. Reposició de materials consumibles i tasques específiques

Metro aportarà els materials consumibles com el sabó, paper higiènic i paper eixugamans necessaris per als lavabos i menjadors.

La reposició d'aquests subministraments en lavabos i menjadors la realitzarà l'adjudicatari en cadascuna de les neteges que s'efectuen.

2.4. Gestió de Residus

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

L'adjudicatari haurà de retirar els materials i productes utilitzats, i garantir una gestió correcta del seu reciclatge, bé per retorn al productor, bé per lliurar-lo a una instal·lació de la xarxa de punts verds, o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat.

L'empresa de neteja haurà d'executar les seves tasques de conformitat amb el model de recollida selectiva implantat a cada centre (punts de recollida selectiva, etc).

Aquesta gestió de residus implica per a l'empresa de neteja moure la mateixa quantitat de residus però disposats - classificats de forma diferent.

Els residus acumulats en els contenidors de recollida selectiva s'hauran de retirar de l'edifici i ser disposats als contenidors de gran capacitat que pertanyen al sistema de recollida municipal situats a la porta de l'edifici (Punts de Brossa Neta o PBN) o al sistema de recollida especial que correspongui d'acord amb el següent règim de freqüències:

En tot cas l'empresa de neteja s'ajustarà a la freqüència de buidatge dels contenidors d'acord amb els ritmes de producció de cada fracció per evitar la seva saturació.

Per aquelles fraccions en què es faci ús de serveis municipals de recollida, l'empresa s'ajustarà a les franges horàries establertes.

Serà responsabilitat del contractista recollir i gestionar qualsevol tipus de residu que es trobi present a l'estació i dependències, a més dels continguts de les papereres (com podrien ser animals morts, xeringues, etc.) i realitzar-ne la gestió correcta segons procediments interns i la legislació vigent.

L'empresa de neteja ha d'informar periòdicament de la quantitat de residus (nº de bosses) retirats diàriament de cada fracció (TMB dissenyarà una plantilla amb aquest fi).

2.5. Gestió del Servei de Neteja

El servei de neteja desenvolupat en aquest plec inclou les següents activitats, a saber:

- Gestió del Servei de Neteja.
- Inspeccions.

2.5.1. Gestió del servei

Les activitats de gestió del servei objecte d'aquest plec són:

- Reunió mensual de coordinació del Responsable Global que aportarà l'ADJUDICATARI per la gestió del contracte, i el responsable assignat per METRO. L'import mensual a facturar es determinarà en base a la revisió dels indicadors i l'activitat desenvolupada en el mes anterior.
 - Càlcul de la puntuació Global per Nivell de Servei.

$$P)_{\text{Global}} = 60\% \cdot P)_{\text{TENDÈNCIA IQI}} + 15\% \cdot P)_{\text{Realitzades vs planificades}} + 15\% \cdot P)_{\text{Incidències JANO}} + 10\% \cdot P)_{\text{Temps}}$$

Resolució

Puntuacions definides al Quadre de Característiques.

- Determinació d'infraccions i penalitats, segons indicacions definides al Quadre de Característiques.
 - Per Nivell de servei.

- Per Prestació de servei.
- Entrega anual del document ANS corresponent al Pla de neteja.
- Pla de neteja preventiva anual, trimestral, mensual i setmanal. El pla haurà de ser acceptat per METRO.
- Pla de neteja correctiva necessària d'acord a les necessitats generades. El pla haurà de ser acceptat per METRO.
- Pla Serveis Especials necessari d'acord a les necessitats generades. El pla haurà de ser acceptat per METRO.
- Realització d'informes mensuals de l'activitat del servei especificant els treballs realitzats, temps emprat, temps de resolució i materials emprats. També inclouran comunicació d'avaries sistemàtiques o les incidències en el desenvolupament de la normal activitat.
- Control i gestió de materials d'acord a criteris, periodicitats i eines establertes i/o definides per METRO.
- Control i justificació de la execució dels treballs d'acord a criteris de seguretat en i per l'explotació.
- Els estudis tècnics i/o estadístics així com els anàlisis del servei quan sigui necessari o a requeriment de METRO.
- Vigilància de la infraestructura objecte d'aquest plec i comunicació a METRO per la pèrdua de funcionalitat, disponibilitat o seguretat i les possibles propostes de mitigació.
- Per part de l'ADJUDICATARI les funcions necessàries per a la correcta organització, coordinació, direcció i seguiment dels recursos humans, tècnics i materials relacionats amb la neteja, amb l'objectiu d'aconseguir la seva optimització i racionalització d'acord amb les necessitats i requeriments plantejats.
- Garantir la utilització adequada dels sistemes SAP.
- Col·laborar amb Metro o tercers en les tasques d'Inspecció i de Control de Qualitat. Assistir quan s'escaigui a les visites a estacions, cotxeres, dependències, centres de retirada de trens i/o reunions que pels temes relacionats amb el servei i pel correcte desenvolupament del contracte, puguin realitzar-se.
- L'assessorament complementari en quan a productes de neteja, maquinària, emmagatzematge, procediments, protocols d'actuació, redacció d'informes tècnics, estat del centres, pressupostos per actuacions concretes o de sistemes alternatius, d'acord al que determinin els responsables de Metro
- La realització de reportatges fotogràfics d'anomalies i incidències, així com de l'estat de neteja d'abans i després de netejar els centres de treball, dependències, estacions, trens, edificis i locals.
- Atendre a les necessitats de millora ambiental i d'estalvi energètic de les instal·lacions, proposant les millores tècniques, de sistemes de neteja, productes, accessoris i emmagatzematge que siguin més adients.
- Garantir el nivell de formació òptim dels seus empleats i la qualificació necessària dels especialistes.

- Garantir el compliment de protocols i procediments de neteja, normatives de seguretat generals i específiques de Metro, i disposar del nombre de pilots homologats de seguretat necessaris.

El contingut i formats de cadascun dels documents emprats⁸ en la gestió del servei derivats del present plec, haurà de ser desenvolupat per l'ADJUDICATARI i presentat a METRO per la seva aprovació dins del primer mes de vigència del present contracte. Una vegada aprovat, serà vigent durant tota la duració del contracte. Qualsevol variació haurà de comptar amb l'aprovació de METRO.

A l'inici del servei, i dins dels primers set (7) dies naturals, l'ADJUDICATARI haurà de presentar l'Annex D — Llistat de productes emprats a les instal·lacions de METRO, degudament emplenat i acompanyat de les corresponents fitxes tècniques i fitxes de dades de seguretat de tots els productes declarats.

2.5.2. Inspeccions

METRO realitzarà les inspeccions que cregui oportunes per garantir el correcte estat de conservació i funcionalitat de la infraestructura objecte d'aquest plec. Estarà inclòs en l'import d'aquest contracte la presència durant aquestes inspeccions del responsable de l'ADJUDICATARI així com els recursos necessaris per la seva realització.

Aquestes inspeccions poden ser internes com auditories o verificacions tècniques contractades a tercers. A petició de METRO i sense cap cost, el responsable de l'ADJUDICATARI haurà d'estar present.

Si del resultat d'aquestes inspeccions es detecten deficiències o defectes, hauran d'estar corregits sense cost.

3. PERSONAL I MITJANS NECESSARIS

Tots els recursos humans i materials descrits a aquest plec tenen el caràcter de recursos mínims, essent responsabilitat del ADJUDICATARI aportar tots els mitjans addicionals que consideri necessaris per a la correcta execució dels treballs objecte d'aquest Plec.

3.1. Qualificació i formació del personal

El personal de neteja de l'ADJUDICATARI que realitzi les tasques descrites en aquest plec haurà de disposar de la formació tècnica adequada par les tasques específiques del lloc de treball. Tota la formació tècnica necessària serà impartida per l'ADJUDICATARI.

L'ADJUDICATARI facilitarà a tot el seu personal la formació necessària en els riscos laborals propis de l'execució dels diferents treballs a les instal·lacions de Metro.

3.2. Recursos disponibles

⁸ Independentment siguin en format paper o digital

L'ADJUDICATARI haurà d'aportar els medis que consideri necessaris per la correcta realització dels treballs que es descriuen en aquest document. Com a mínim s'haurà de disposar del següent personal tècnic i de gestió del contracte, valorant-se que s'aportin més recursos:

- 1 Responsable Global de la gestió del contracte: Amb dedicació mínima del 20% al contracte disposarà de titulació tècnica superior i de més de 10 anys d'experiència demostrable en la execució de contractes de neteja per un import superior al import anual del contracte. Serà el responsable màxim del contracte a tots els nivells inclosa la seguretat, prevenció de riscos laborals, qualitat i medi ambient. Exercirà el nivell màxim d'interlocució amb el Metro.
- 1 Cap de Servei: Que sigui interlocutor de l'ADJUDICATARI davant de METRO, amb titulació universitària de grau o equivalent, amb una experiència acreditada mínima de tres anys de gestió de contractes de neteja on al menys un d'ells hagi sigut per un import mínim superior a 1 milió d'euros a l'any. Serà el màxim responsable a nivell tècnic, organitzatiu i operatiu de l'execució dels treballs i de la resolució de qüestions tècniques. Entre les seves responsabilitats hi ha la interlocució amb METRO, gestió del servei i màxim responsable a nivell de seguretat i prevenció de riscos laborals. La seva dedicació serà exclusiva. Serà també el responsable de les certificacions d'obra.
- 1 encarregat amb dedicació exclusiva a Metro en cada Unitat de Contractació a cada torn de treball de diumenge a dijous. Tindran dedicació exclusiva.
- 1 encarregat o responsable per la coordinació dels treballs de Non Stop. Tindrà dedicació exclusiva.
- 1 encarregat o responsable per la coordinació dels treballs diürns i nocturns els divendres i dissabtes. Tindrà dedicació exclusiva.
- 1 cap d'equip o responsable del neteges a fons.
- 1 coordinador dels treballs de neteja de trens al túnel de rentat.

Es valorarà l'aportació de més personal tècnic, en particular per la realització de les següents funcions:

- Suport tècnic: Realització de tasques relacionades amb la qualitat medi ambient i seguretat del contracte. Assessorarà a la estructura de producció del contracte i portarà a cap de manera independent totes les accions necessàries para garantir la qualitat, seguretat i aspectes mediambientals. Es precisa titulació tècnica mitja o superior i més de 5 anys d'experiència demostrable en tasques similars en l'àmbit ferroviari.
- Suport administratiu
- Controls de qualitat torn dia.
- Controls de qualitat torn nit.

Tot el personal (titulars, tècnics, coordinadors, substituïts, etc.) hauran de tenir la necessària acreditació i autorització per realitzar els treballs corresponents a la xarxa de Metro. Aquesta acreditació serà l'indicador de reconeixement de que el personal coneix les instal·lacions i ha realitzat la formació requerida en matèria de prevenció de riscos laborals prevista en les reunions de coordinació d'activitats empresarials.

METRO podrà sol·licitar el canvi de qualsevol d'aquests responsables, obligant-se aquest a substituir-lo en un termini màxim d'un mes.

Entenem que les principals tasques que ha de desenvolupar l'equip de suport a la supervisió de l'ADJUDICATARI, entre altres, són:

- Assegurar-se de l'adequada organització i distribució dels llocs de treball pel millor aprofitament de la plantilla per a realitzar les tasques de neteja previstes en aquest plec.
- Coordinar i controlar el personal al seu càrrec.
- Acompanyar, formar in situ i explicar al nou personal suplent i de substitució l'adequada realització de les tasques, procediments i altres obligacions pròpies de cada lloc de treball en cada centre de treball.
- Solucionar les incidències per a garantir la continuïtat dels serveis. Garantir la disponibilitat del personal adequada als llocs de treballs necessaris per a efectuar la neteja establerta per a cada dia operatiu (propostes de contractes temporals de substitucions de personal fix, reten i reforços, cobertura de llicències i dies festius, etc.)
- Assegurar el seguiment d'una adequada política de gestió de personal i vetllar per la seguretat i higiene en el treball.
- Comunicar-se de forma continua i a diari amb els seus treballadors/es, per tal de poder informar i anticipar als responsables de Metro sobre qualsevol tema d'interès relatiu al servei de neteja contractat.
- Controlar i assegurar la realització del programa de serveis (tasques i freqüències de neteja establertes, serveis de neteja, reforços, vidres, compliment de les neteges a fons, neteges de patis de vies, abrillantats, neteges integrals de trens, serveis de neteja en non stop, neteges especials de lluminàries, sostres, conduccions i altres tasques dels especialistes en les intervencions estàndard.
- Inspeccionar de forma rutinària i comprovar la qualitat del servei de neteja a tots els centres, assistint als controls de qualitat que es requereixin, i posteriorment analitzar i avaluar els resultats del control de qualitat del servei conjuntament amb els responsables de Metro, per tal d'unificar i establir criteris homogenis respecte a la qualitat de neteja que es requereix en trens, estacions i dependències de la xarxa de Metro.
- Avisar als responsables del servei de neteja de Metro de les incidències no resoltes.
- Verificar els subministraments i equipaments necessaris per efectuar la neteja en els diferents centres i assegurar la seva disponibilitat per a efectuar el servei.
- Facilitar la recepció de formularis de petició de productes del personal de neteja cada centre i atendre aquestes peticions. Així com, identificar i controlar les necessitats d'aprovisionament, consums habituals i disponibilitat dels estocs de productes, materials i equips, per tal de preveure les sol·licituds i demandes per part del personal de neteja, evitant que no es quedin cap dia sense productes i materials per a dur a terme el servei, i garantint la seva correcta instrucció de manipulació i utilització per a un eficient servei de neteja d'acord amb les fitxes tècniques i de seguretat dels mateixos.

- Omplir els formularis que es demanin i aportar altra documentació que es requereixi per part dels responsables de Metro, i portar totalment actualitzada la informació rellevant que es requereixi per a aquest servei.

L'adjudicatari comunicarà als responsables de Metro, durant la primera setmana del contracte, el nom complet del Responsable Global, Cap de Servei i dels encarregats, telèfon mòbil, adreces de correu electrònic i altres dades per a la seva permanent localització, amb la finalitat de facilitar i agilitzar la comunicació i coordinació de les operacions de neteja amb Metro.

El personal de l'ADJUDICATARI, a més del seguiment i compliment de les instruccions de seguretat específiques que figuren al document de normes internes aplicades a METRO, haurà de disposar d'instruccions pròpies referents a:

- Riscos per maneig de productes químics.
- Riscos per manipulació de maquinària i/o utensilis especials de neteja.
- Pla d'emergència en el centre de treball i seguretat contra incendis.
- Riscos en treballs d'altura.
- Riscos en neteja interior de trens.
- Riscos de sobreesforços i manipulació de càrregues.
- Riscos d'accidents i conducció de vehicles.
- Primers auxilis en cas d'accident.
- Protocol d'accidents de treball, emergències mèdiques i trasllats urgents.
- Riscos en neteja d'estacions i dependències.
- Riscos en neteja de patis de vies.
- Riscos en neteja de tallers i cotxeres.
- Riscos en treballs de neteja de cambres de B.T. i dependències tècniques.
- Riscos en neteja de graffiti.
- Riscos elèctrics.

3.3. Pilots Homologats de Seguretat

En tots els grups de treball de personal extern ha d'haver un pilot homologat per metro que s'haurà d'expressar correctament en català i/o castellà i s'encarregarà de:

- Vigilar i controlar l'aplicació de les normatives de seguretat vigents en l'execució dels treballs contractats a la seva empresa que s'efectuïn a les instal·lacions del metro.
- Efectuar les comunicacions amb el CCM i les coordinacions establertes als protocols d'actuació.

Les operacions de neteja en les que es necessari i obligatori que les empreses contractades disposin de pilots homologats per TMB són:

Tipus d'operació	Nivell d'homologació
------------------	----------------------

Neteja de trens a apartadors	Agent Extern Autoritzat (AEA)
Neteja de pati de vies i neteja a fons	Pilot homologat de Seguretat (PHS)
Encarregats neteja, caps d'equip amb tasques als túnels de rentat	Pilot homologat de Seguretat (PHS)

La formació inicial dels pilots homologats i la tramitació de les renovacions amb l'antelació suficient és responsabilitat de l'empresa adjudicatària i el cost anirà al seu càrrec.

És obligació de l'adjudicatari el disposar del nombre suficient de PHS i AEA en tots els treballs que ho requereixin i comunicar almenys amb una setmana d'antelació qualsevol canvi de pilot homologat de seguretat, així com presentar candidats amb el perfil i nivell de formació bàsic que es requereix.

En les unitats de contractació on s'especifiqui en aquest PPT, o com a requeriment durant el període del contracte, es podrà requerir el servei de la neteja exterior dels trens en el túnel de rentat de Metro de la línia adjudicada. Per això es requerirà acreditar la homologació de PHS i AEA⁹ i disposar de coneixements tècnics suficients en el funcionament de la instal·lació de rentat. Part d'aquesta formació la coordinarà i/o facilitarà Metro en l'àmbit de la coordinació d'activitats empresarials.

Per la neteja de pati de vies l'Adjudicatari haurà de complir amb el criteri de senyalització en zona de vies i proveir als pilots amb els equips i materials definits¹⁰.

3.4. Obligació de substitució

En cas de que per qualsevol circumstància (malaltia, baixa laboral, vacances, etc.) el tècnic/s destinat/s per l'Adjudicatari a la prestació del servei i realització dels treballs no pugui/n ocupar el servei objecte d'aquest plec, l'Adjudicatari està obligat a substituir aquest/s tècnic/s per un/s altre/s d'idèntic perfil i preparació, així com comunicar aquesta substitució amb l'antelació que sigui possible.

Tanmateix, METRO podrà exigir a l'ADJUDICATARI la substitució immediata del treballador que no desenvolupi amb la diligència exigible les tasques que li hagin estat assignades.

3.5. Uniformitat

El personal de l'Adjudicatari objecte d'aquest contracte haurà d'anar degudament uniformat. El nom o logotip de l'Adjudicatari haurà de ser visible de manera notable i suficient per a la seva identificació.

La uniformitat haurà de complir el criteris de seguretat i visibilitat i haurà de contar amb la aprovació de METRO qui podrà determinar la utilització dels elements identificats amb petos, inscripcions, etc.

⁹ PHS Pilot homologat de seguretat. En l'Arxiu Annex E Pilots homologats, s'adjunta el procediment de TMB relacionat amb pilots homologats de seguretat i agents externs autoritzats

¹⁰ Veure Annex I Criteri de senyalització en zona de vies

El personal haurà de dur una targeta personal d'identificació de l'empresa adjudicatària en un lloc visible i en format reconegut per METRO.

3.6. Dret a vaga

L'empresa Adjudicatària tindrà l'obligació de comunicar amb un mínim de 10 dies a METRO de situacions de vaga on es vegi afectat el seu personal.

En aquestes situacions caldrà mantenir els serveis necessaris a la fi d'assegurar la seva prestació d'acord a la legislació vigent. En cas de vaga es mantindran els serveis establerts en aquest plec.

3.7. Maquinària i mitjans

Serà a compte i càrrec exclusius del contractista la maquinària, utensilis i accessoris que fossin necessaris per a l'adequada prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.

La utilització de maquinària de neteja amb alimentació elèctrica, haurà de comptar abans de la posada en marxa amb l'aprovació de Metro.

Es disposarà dels vehicles i mitjans de transport, maquinària, equips de protecció personal i mitjans de comunicació que siguin necessaris pel la realització i control de les tasques de neteja a les instal·lacions de METRO. En el cas de que l'empresa no disposi d'algun aparell, mitjà o màquina en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

El contractista haurà de disposar dels vehicles que siguin necessaris per al trasllat de personal, maquinària, productes i materials de neteja, així com disposar d'aquells amb les característiques més favorables per al medi ambient d'acord amb la normativa vigent. Quan els vehicles adscrits al servei no estiguin prestant servei, no podran estacionar-se dins de les instal·lacions de METRO. Serà responsabilitat exclusiva de l'Adjudicatari assumir el cost d'estacionament extern, així com la càrrega elèctrica o combustible necessari per al seu funcionament. S'hauran de tenir en compte les diferents normatives d'accés i estacionament de vehicles dels ajuntaments on es troben les estacions de METRO i qualsevol gestió o despesa derivada d'aquestes restriccions anirà a càrrec del contractista. Aquests vehicles hauran d'estar a disposició del contracte abans de transcórrer 3 mesos des de l'inici del contracte, i durant tota la seva vigència. METRO verificarà al llarg de la durada del contracte el compliment del percentatge indicat; en cas de no assolir el percentatge mínim aquí recollit, es considerarà incompliment i s'aplicarà la penalització recollida a l'apartat AG del Quadre de Característiques.

Per a les fregadores s'hauran d'utilitzar discos netejadors apropiats per a cada tipus de sòl en lloc de raspalls, per la seva major eficàcia en la neteja.

METRO disposa en propietat de les següents màquines fregadores autònomes:

LOT	FABRICANT	MODEL	NÚMERO DE SERIE	UBICACIÓ
LOT 1	TENNANT	X4ROVR	X4ROVR-11114136	Arc de Triomf
LOT 1	TENNANT	X4ROVR	X4ROVR-11115092	Espanya L1

LOT 1	TENNANT	X4ROVR	T380AM-11004886	Fondo
LOT 1	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	T380AM-11003706	Sagrera L1
LOT 1	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	T380AM-11004887	Torrassa L1
LOT 2	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	BC012W000341PW	Badalona Pompeu Fabra
LOT 2	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	BC012W000345PS	Sagrada Família L2
LOT 2	GAUSSIAN	M- AUTONOMOUS 50P LONG RUN	GS101-0100-VSP-G000	Universitat L2
LOT 2	GAUSSIAN	M- AUTONOMOUS 50P LONG RUN	GS101-0100-M6P-D000	Paral·lel L2
LOT 3	GAUSSIAN	M- AUTONOMOUS 50P LONG RUN	GS101-0100-V5P-H000	Catalunya L3
LOT 4	TENNANT	X4ROVR	X4ROVR-11114141	LA Pau L4
LOT 4	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	T380AM-11004891	Guinardó L4
LOT 5	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	BC012W000336HS	El Coll / La Teixonera
LOT 5	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	BC012W000334WR	Diagonal L5
LOT 5	TENNANT	FREGADORA T380 AMR	BC012W000338WD	Vall d'Hebron L5
LOT 5	TENNANT	X4ROVR	X4ROVR-11112860	Sagrera L5

Serà obligació i responsabilitat de l'ADJUDICATARI disposar d'un servei de manteniment integral (elements electro-mecànics, reposició de peces, actualització software) de les fregadores automàtiques. Aquestes fregadores automàtiques no podran estar sense servei més de 24 hores. S'haurà de reposar per una altre en cas d'avaría.

L'ADJUDICATARI enviarà un informe d'activitat de les màquines fregadores (m2 realitzats i hores de funcionament per dia i franja horària) setmanalment.

METRO podrà sol·licitar al contractista, durant l'execució del contracte, la documentació sobre el manteniment i conservació de la maquinària utilitzada.

Per a la realització de treballs de neteja en elements allunyats, com ara escultures, murals, paraments a més de 3 metres, sostres, ..., s'utilitzaran mitjans com allargadors, escales, bastides o plataformes elevadores. Aquests elements arquitectònics hauran de mantenir un aspecte de neteja equiparable a la resta de l'estació i/o dependència.

A les estacions que disposin d'ascensors (tant a l'inici del contracte com si s'instal·len durant la seva vigència), el contractista haurà de comptar amb un carro portamaterials amb recipients per a la recollida selectiva.

Aquests carros hauran de tenir les característiques necessàries per mantenir tots els utensilis ordenats i recollits, i oferir una imatge decorosa, prioritzant l'ús de materials reciclats o ecològics (model Maya © Opera, o marca TTS, o equivalent). Els models proposats hauran de comptar tots amb fre a les rodes, així com almenys 4 compartiments independents per a les baietes de cada color i un cubell amb almenys 2 capacitats (aigua neta/aigua bruta). Un cop escollit el model, els carros hauran de ser personalitzats amb el logotip de METRO serigrafiat.

Si METRO detecta que les operacions de neteja es realitzen sense utilitzar la maquinària necessària, o sense els mitjans auxiliars indicats, o els vehicles no compleixen les característiques proposades, es podran aplicar les penalitzacions recollides a l'apartat AG del Quadre de Característiques.

La maquinària i els carros hauran d'estar en estat òptim de neteja i manteniment. Si es detecten deficiències en aquest aspecte, es podran considerar incompliments operacionals segons a l'apartat AG del Quadre de Característiques, amb les penalitzacions que s'hi indiquen.

La maquinària de neteja i mitjans de transports mínima a adscriure al servei es troba detallada a l'Annex A Dades inventaris.

Aclariment sobre la maquinària autònoma

La relació de màquines fregadores autònomes indicada en aquest apartat correspon exclusivament a equipament propietat de METRO, ubicat a les instal·lacions esmentades. Aquesta informació s'aporta únicament a efectes d'inventari, control operatiu i definició de les obligacions de manteniment que assumeix l'ADJUDICATARI.

En cap cas aquesta relació constitueix un requisit de marca, model, fabricant o tecnologia que hagi de ser aportat pels licitadors. La maquinària mínima obligatòria que els licitadors han d'aportar és únicament la definida a l'Annex A Dades inventari — Maquinària i Vehicles Mínims.

L'ADJUDICATARI haurà d'utilitzar aquestes màquines de propietat de METRO, vetllar pel seu correcte ús, funcionament i manteniment integral, segons s'estableix en aquest Plec.

Requisits addicionals per al manteniment dels vehicles de neteja d'accessos d'estacions

Aquests vehicles han de complir els requisits establerts al Real Decret 487/2022, per a la prevenció i control de la legionel·losi. En conseqüència, l'adjudicatari haurà de presentar, abans de la posada en servei dels vehicles i de forma periòdica segons normativa, la següent documentació:

- Pla de Prevenció i Control de Legionella (PPCL) actualitzat i aprovat.
- Certificat de neteja i desinfecció, juntament amb l'analítica post-desinfecció de Legionella, emès per laboratori acreditat.
- Registre de seguiment anual complert del programa de mostreig, especialment per a instal·lacions que generin aerosols sense recirculació, incloent mesures mensuals de:

- pH de l'aigua
- Temperatura
- Nivell de biocida

Obligacions de l'ADJUDICATARI:

- Mantenir actualitzat el PPCL d'acord amb el punt 5 del RD 487/2022.
- Executar la neteja i desinfecció periòdica prèvia a la posada en servei, i presentar:
- Certificat de neteja i desinfecció.
- Resultats d'anàlisi de Legionella post-desinfecció.
- Registrar i conservar les mesures mensuals de pH, temperatura i biocida de l'aigua emprada en els vehicles, amb còpia disponible per a inspecció.
- Garantir l'accés a tota la documentació anterior, amb una vigència mínima de 5 anys, tal com exigeix el RD 487/2022.

4. QUALITAT DEL SERVEI

L'avaluació del servei de neteja es realitzarà en base al seguiment dels següents paràmetres:

- Control de qualitat del servei de neteja segons IQI¹¹.
- Control dels serveis – JANO¹².
- Temps mitjà en la resolució d'incidències SAP¹³.

4.1. Control de Qualitat Intern del Servei (IQI)

L'assegurament de la qualitat es considera un dels factors d'èxit del contracte de neteja que ajudarà a garantir el seu bon desenvolupament i a detectar els aspectes a millorar.

Metro proposa un model de control continuat de la qualitat del servei de neteja i vetllarà per l'assegurament de la qualitat, tant del desenvolupament dels serveis com dels seus resultats, que inclou:

- Control de qualitat intern (IQI)¹⁴: Basat en inspeccions visuals de l'estat de netedat d'estacions, dependències i trens, i realitzat per tècnics de neteja de Metro i experts externs. Aquest control de qualitat també pot ser realitzat conjuntament amb el representant que l'empresa de neteja designi.

La següent taula mostra el nombre d'avaluacions a realitzar:

ÀMBIT	NOMBRE D'AVALUACIONS A REALITZAR ¹⁵
-------	--

¹¹ Per trens, estacions i dependències.

¹² Veure Annex G Manual Jano.

¹³ Incidències provinents d'inspeccions conjuntes i/o de servei.

¹⁴ Veure Arxiu Annex F Control qualitat per conèixer models de seguiment i els criteris d'avaluació, sense perjudici de que se'n puguin incorporar altres de nous o amb variació de procediment.

¹⁵ Aquestes avaluacions de la qualitat de la neteja es realitzen d'acord amb els criteris descrits en Arxiu Annex F Control qualitat.

Estacions i dependències	
Neteja a fons.	S'avaluarà un mínim del 50 % de les neteges a fons realitzades.
Serveis de Neteja.	S'avaluarà de forma aleatòria un mínim del 10 % de les estacions
Trens	
Neteja integral.	S'avaluarà un mínim del 50 % de les neteges integrals realitzades.
Recuperació de terres.	S'avaluarà un mínim del 50 % de la recuperació de terres.
Serveis de Neteja.	S'avaluarà de forma aleatòria un mínim del 5 % dels trens.
Neteja exterior de trens ¹⁶ .	S'avaluarà un mínim del 25 % de les neteges realitzades.

La periodicitat de publicació de resultats es mensual.

4.2. Control dels serveis - JANO

El personal de l'empresa adjudicatària que intervingui en els treballs dels serveis de neteja objecte d'aquest contracte, haurà de sotmetre's a les normes de control dels serveis de neteja que Metro estableix en aquest PPT.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària controlar la presència física (hora d'entrada i sortida) de cadascun dels seus treballadors/es mitjançant el Sistema JANO (SJCH) que Metro posarà a la disposició de tots els adjudicataris sense cost, excepte la formació necessària que anirà a càrrec de l'adjudicatari.

A través del sistema JANO, es duran a terme les següents accions:

- La planificació, control i seguiment dels serveis contractats.
- Comparativa de serveis realitzats versus planificats.
- La gestió d'alarmes i incidències.

Els serveis de neteja hauran d'iniciar-se de forma puntual. El marge de tolerància previst en l'entrada i en la sortida sense generar avis d'incidència és de ± 15 minuts. Independentment de l'hora d'inici, s'haurà de complir amb la carrega d'hores establerta i planificada per aquest servei per part de l'adjudicatari.

L'empresa de neteja tindrà un termini de 4 hores per cobrir tots aquells serveis no coberts per qualsevol motiu. La resolució d'aquestes situacions requerirà un informe per escrit per part de l'empresa de neteja i s'haurà d'entregar a la Unitat de Neteja i Imatge de METRO en un termini màxim de 3 dies.

¹⁶ Avaluació a realitzar en les línies amb el servei de neteja exterior de trens en túnel de rentat contractat.

No s'inclouen, ni es consideren dintre de les baixes per indisposició sobrevinguda i imprevista, aquelles llicències de personal, dies personals, permís i vacances, que sí permeten un coneixement previ per part del supervisor de l'empresa i una planificació anticipada per a l'adequada substitució del titular per un suplent.

Metro només retribuirà els serveis realment prestats i justificats a cada centre mitjançant el Sistema JANO implantat¹⁷.

També respondrà davant de Metro per l'incompliment significatiu i injustificat de l'horari o de la càrrega de treball establert per a cada centre de treball (dedicació d'hores mínimes de neteja diàries), així com per la falta de suplències de personal de forma adequada.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un mes des de l'inici del contracte per a instal·lar i garantir l'adequat nivell de formació i coneixement del sistema de control presencial i d'assistència implantat. Tota la formació requerida en relació a aquest sistema anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Durant el primer mes de contracte, Metro podrà establir aquells sistemes alternatius i transitoris de control (ja siguin parcials, aleatoris o totals) que permetin validar de la forma més objectiva possible la facturació.

4.3. Temps mitjà de resolució d'incidències

El temps de resposta al correctiu és el transcorregut entre la comunicació per part de l'ADJUDICATARI del positiu detectat a METRO, i la planificació de les accions correctives.

El temps mitjà per a la resolució d'incidències queda establert en funció del següents criteris:

- Incidències de neteja urgents comunicades a través de trucada telefònica via CCM o Unitat de Neteja i Imatge¹⁸.

El temps mitjà de resolució contractual serà, $T_{MC1} = 2$ hores

- Incidències derivades de inspeccions conjuntes amb l'adjudicatari o realitzades per tècnics de METRO, control de qualitat intern¹⁹ (IQI).

El temps mitjà de resolució contractual serà, $T_{MC2} = 24$ hores naturals²⁰

4.4. Control de qualitat de les tasques

Atesa la tipologia de les tasques objecte d'aquest Plec, el seu impacte a la qualitat del servei de Metro, té especial importància el control de qualitat de les tasques realitzades en el marc del contracte. Per això l'Adjudicatari haurà de dedicar tots els recursos necessaris per garantir la bona execució dels

¹⁷ També es tindran en compte per a la facturació, els serveis addicionals no previstos.

¹⁸ Per exemple: Retirada d'una vomitada, atenció al rebentament d'una canonada d'aigua, retirada d'excrements i restes orgàniques, brutícia generalitzada en l'interior d'un ascensor, buidament d'un extintor, retirada d'animals morts (ratolins), etc.

¹⁹ Per exemple: aspectes de neteja concrets que en una inspecció conjunta s'ha constatat que no han estat correctament realitzats, com pot ser un abrillatant, la no realització d'alguna actuació prevista en la neteja a fons d'una estació etc.

²⁰ Equivalent a 7 dies naturals.

treballs, el compliment dels requisits i de la normativa vigent així com la detecció i correcció immediata de possibles desviacions que es puguin produir..

L'adjudicatari haurà de presentar en el termini d'un mes des de l'adjudicació del contracte el Pla d'Assegurament de la qualitat, en endavant PAC, que servirà de base para la gestió de la qualitat del projecte. L'aplicació del PAC s'estendrà i mantindrà el temps que durin els serveis contractats. El ADJUDICATARI haurà informar a TMB dels canvis que es produiran com a conseqüència de les revisions del mateix.

Per això, es valorarà l'Adjudicatari disposi d'una organització, completament independent dels equips i estructura tècnica dedicades a l'execució dels treballs, dedicada al control i seguiment de la qualitat dels treballs. Tanmateix, no s'acceptarà que la qualitat es basi solament en les actuacions d'aquesta organització, sinó que haurà d'establir-se una política i sistemàtica d'autocontrol de qualitat de manera que l'executor dels treballs apliqui les mesures necessàries i es responsabilitzi de la qualitat del treball executat (autocontrol de qualitat).

Mitjançant el PAC, l'Adjudicatari haurà d'especificar els recursos, sistemes i les actuacions necessàries que s'aplicaran per assegurar la correcta execució en totes les activitats de manteniment, determinant els mètodes i/o pràctiques de treballs més adequats, indicant qui i quan les han de realitzar, per assegurar que es compleixin els paràmetres de qualitat, així com els requisits i serveis determinats en el contracte.

En el PAC s'haurà de definir entre d'altres coses:

- Recursos, tipus i quantitat de recursos necessaris per a l'èxitosa execució del pla
 - Els recursos tècnics o materials que s'utilitzaran; característiques de materials eines, i documentació associada tal i com es sol·licita en els diferents apartats del present plec.
 - Recursos humans i organització de l'equip de treball; l'organigrama amb les persones dedicades a la qualitat indicant les funcions, responsabilitats, titulacions i formacions específiques o acreditatives de cadascuna d'elles. Formacions específiques o altres d'accions requerides en relació amb el personal.
 - Infraestructura i ambient de treball; Indicació dels requisits particulars amb respecte al manteniment de les operacions o el servei del contracte, espai de treball, eines i equip, tecnologia i comunicació, serveis de recolzament i equip de transport necessari pel seu acabament amb èxit.. Identificació de las característiques ambientals necessàries..
- Requisits per la prestació del servei. Les activitats que hauran d'executar-se per assegurar la qualitat tant en la planificació com en la execució del manteniment. Aspectes a incloure o referenciar en aquest apartat: etapes del procés i requisits amb indicació de quan, com i per qui seran gestionats o revisats, procediments o instruccions de treball pertinents, criteris d'entrega de treball requisits legals, normatives, codis, així com qualsevol altre informació que es consideri clau pel servei.
- Seguiment i mediació; Els controls, inspeccions, assajos, etc. que es realitzaran per cada activitat, així com el seguiment dels acords de nivell de servei o el propi PAC.
- Control de la documentació associada al procés; detallant la relació de documents que utilitzaran

com a base per l'execució o control d'activitats i determinant entre altres, com es va portar a cap l'accés, identificació, revisió, aprovació, distribució i manteniment de documents i/o registres.

- Tractament de les no conformitats; sistemàtica per la gestió d'incidències o producte no conforme fins la seva completa resolució o concessió.
- Etc.

En la oferta s'haurà de presentar un PAC preliminar on es defineixin les línies mestres i paràmetres fonamentals del PAC definitiu. No s'acceptarà un pla genèric sinó que s'haurà d'ajustar a les activitats i necessitats del contracte.

METRO podrà realitzar en qualsevol moment les inspeccions, controls, revisions, etc que cregui oportunes per garantir el correcte estat de conservació i funcionament de la infraestructura objecte d'aquest plec.. Estarà inclòs a l'import d'aquest contracte la presència durant aquestes inspeccions del responsable de qualitat de l'ADJUDICATARI així com dels recursos necessaris per la seva realització.

Aquestes inspeccions poden ser tant internes com auditories o verificacions tècniques contractades a tercers. A petició de METRO i sense cap cost, el responsable del ADJUDICATARI haurà de prestar tota la col·laboració a les mateixes.

Si del resultat d'aquestes inspeccions es detectessin deficiències o defectes no detectats prèviament per part de l'Adjudicatari, s'hauran d'esmenar sense cap cost i a més a més, el cost de les inspeccions realitzades correran a càrrec de l'Adjudicatari..

5. SEGURETAT EN ELS TREBALLS

Atesa la tipologia dels treballs objecte d'aquest Plec té la màxima importància el garantir la seguretat i salut de les persones. Per això, l'Adjudicatari haurà d'aportar tots els recursos de tot tipus, necessaris per garantir aquesta seguretat.

L'ADJUDICATARI assumeix a títol exclusiu el caràcter de patró o empresari respecte del personal que realitzi els serveis objecte d'aquest contracte, sense que existeixi cap vinculació jurídica d'aquests treballadors/es amb METRO.

En conseqüència, l'ADJUDICATARI es compromet i obliga a complir de manera exacta i fidel totes les obligacions laborals que es deriven de la seva condició empresarial o de patró, como son, per exemple, la inclusió de la seva empresa i els treballadors/es en el Règim General de la Seguretat Social, tenir actualitzat el llibre de matrícula del personal, la afiliació i la cotització a la Seguretat Social, observar amb la diligència deguda les mesures de prevenció, seguretat e higiene en el treball previstes per la legislació vigent o que siguin establertes a futur, en general respectar i complir escrupolosament totes i cadascuna de les obligacions imposades per les lleis laborals vigents.

Es valorarà el fet que l'Adjudicatari disposi d'una organització dedicada al control de la seguretat dels treballs. Però, no s'acceptarà que la seguretat es basi únicament en els actuacions d'aquesta organització sinó que s'haurà d'establir una política i sistemàtica d'auto seguretat de manera que l'executor dels treballs apliqui les mesures necessàries i es responsabilitzi de la seva pròpia seguretat.

L'adjudicatari haurà de disposar de totes les figures previstes per la llei i que siguin necessàries

per la bona execució del contracte des del punt de vista de seguretat.

Coordinació d'activitats empresarials

Abans de l'inici de les activitats objecte del contracte es portarà a terme la corresponent Coordinació d'Activitats Empresarials on es definiran totes les activitats relacionades amb la seguretat i salut del contracte.

De forma general, es recorda que es responsabilitat de l'ADJUDICATÀRIA:

- Cooperar en l'aplicació dels principis de l'acció preventiva durant les activitats que desenvolupin.
- Acreditar documentalment el compliment de les exigències en matèria de prevenció (avaluació de riscos, formació del personal, etc.).
- Informar sobre els riscos que puguin afectar a treballadors/es d'altres empreses concurrents o a terceres persones (soroll, vibracions, pols, fum, gasos, projeccions, caigudes, etc.).
- Informar als seus treballadors/es dels riscos derivats de la concurrència d'activitats i de les mesures preventives per controlar-los, segons instruccions de Metro o de les persones designades per la coordinació d'activitats..
- Supervisar l' activitat dels seus treballs i verificar la correcta aplicació de les mesures preventives.
- En concordança amb la informació facilitada per TMB, elaborar i distribuir el protocol d'actuació en cas d'emergència o accident dels seus treballadors/es.

Metro, com empresari titular, a través de la persona designada per el Servicio o Unitat responsable de seguiment de les activitats, facilitarà al Adjudicatari tota la informació necessària en matèria de Seguretat i Salut

- Informació sobre els riscos de l'àmbit on es desenvolupen les activitats (estacions, túnel i vies, tallers, edificis,, etc.), així com els riscos propis de les activitats de TMB i les mesures preventives per controlar-los.
- Procediments, instruccions i normes de seguretat internes de TMB que siguin d'aplicació per l'activitat contractada.
- Consignes d'actuació en caso d'emergència en els llocs de treball on es desenvolupin les activitats contractades.

En aquesta documentació es detallen els riscos genèrics de les instal·lacions i de l'activitat de Metro i que podrien afectar als treballadors/es presents durant el desenvolupament de les activitats contractades. En aquesta documentació també es descriuen les normes bàsiques de seguretat i d'actuació en diferents circumstàncies.

L'ADJUDICATÀRIA es compromet a analitzar aquesta informació per incorporar els aspectes d'aplicació en lavaluació de riscos de les seves activitats o, en el seu cas, en el Pla de Seguretat i Salut de la obra, així com en els seus procediments de treball . Així mateix, la ADJUDICATÀRIA haurà de posar en coneixement del seu personal la informació rebuda i es compromet a no autoritzar l'accés de cap treballador que no hagi rebut prèviament formació i/o informació sobre els riscos, procediments i normativa de seguretat pels treballs contractats que es desenvolupen a les instal·lacions de Metro.

Per la seva part, l'empresa ADJUDICATARIA, abans

d'iniciar l'activitat, entregarà a través dels canals de coordinació d'activitats establerts per TMB, la documentació que es relaciona a continuació i que s'actualitzarà permanentment. Aquesta documentació també podrà ser sol·licitada per un interlocutor assignat per METRO.

- Assegurança de responsabilitat civil (pòlissa i justificant de pagament).
- Modalitat organitzativa de la prevenció (Concert amb un servei de prevenció aliè o justificació de serveis de prevenció propis).
- TC2 o documentació equivalent
- Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva específica dels treballs contractats.
- Llistat de treballadors/es assignats per la realització dels treballs a les instal·lacions de Metro (Nom, cognoms i DNI)..
- Informació sobre els riscos específics de les activitats que es desenvoluparan al metro i que puguin afectar a treballadors/es d'empreses concurrents o a terceres persones.
- Inscripció en el REA segons RD 1109/2007 (únicament per empreses que realitzin activitats de construcció).
- Adequació de les màquines i equips de treball a la normativa vigent (instruccions dels fabricants, marcadors CE, etc.).
- Fitxes de dades de seguretat dels productes químics que puguin utilitzar.
- Registres de formació o informació de cada treballador en matèria de PRL necessària per desenvolupar la seva activitat professional.
- Acreditació de formació o informació de cada treballador pels treballs a realitzar a les instal·lacions de Metro (normativa interna de Metro d'aplicació, riscos, mesures preventives, instruccions, etc., específiques de les activitats contractades).
- Acreditació de la formació específica de cada treballador (en els casos que siguin precisos): Recurs preventiu, Pilot Homologat de Seguretat (PHS), Carretilles elevadores, pont grua, etc.)
- Justificants d'entrega d'EPI's.
- Resultat de la Vigilància de la Salut de cada treballador. (Certificat d'aptitud sanitari-laboral).
- Procediment a seguir pel seu personal en caso d'accidents o emergència en Metro.
- Relació d'accidents de treball i les seves investigacions.

Durant l'execució dels treballs associats a aquest Projecte, en el cas de l'aparició d'algun material sospitós de contenir amiant, s'hauran de complir les normes establertes per FMB en aquesta matèria. Aquestes normes s'entregaran al contractista en el moment de formalitzar el CAE. Les noves revisions o versions s'entregaran a través del coordinador de seguretat assignat a la obra.

El ADJUDICATARI es compromet a fer extensives aquestes obligacions en aquest apartat a les empreses subcontractades i al seu respectiu personal.

Pla d'assegurament de la seguretat (PAS)

L'Adjudicatari haurà de presentar abans de l'inici dels treballs un Pla d'assegurament de la seguretat (PAS) que servirà de base per la gestió de la seguretat del contracte.

En el PAS es definiran els recursos, sistemes, procediments, etc que s'utilitzaran per garantir la seguretat del manteniment en totes les seves activitats complint amb els requisits del mateix. En el El PAS haurà de definir-se, entre altres coses:

- L'organigrama amb les persones dedicades a la seguretat indicant les funcions i responsabilitats de cadascuna d'elles.
- Els recursos tècnics que s'utilitzaran.
- Les activitats que hauran d'executar-se per assegurar la seguretat tant a la planificació com a l'execució del manteniment.
- Els controls, inspeccions, assajos, etc que es realitzaran per cada activitat.
- Tractament de les no conformitats
- Documentació associada al procés
- Etc

En la oferta haurà de presentar-se un PAS preliminar on es defineixin les línies mestres i paràmetres fonamentals del PAS definitiu. No s'acceptarà un pla genèric sinó que s'haurà d'ajustar a les activitats i necessitats del contracte.

METRO podrà realitzar en qualsevol moment les inspeccions, controls, revisions, etc que cregui oportunes per garantir la correcta aplicació de les normes de seguretat. Estarà inclòs a l'import d'aquest contracte la presència durant aquestes inspeccions del responsable del ADJUDICATARI així com dels recursos necessaris per la seva realització. Es valorarà l'aplicació de mesures tècniques que contribueixin a la millora de la seguretat.

Aquestes inspeccions poden ser tant internes com auditories o verificacions tècniques contractades a tercers. A petició de METRO i sense cap tipus de cost, el responsable de l'ADJUDICATARI haurà de prestar total col·laboració a les mateixes.

Si del resultat d'aquestes inspeccions es detectessin deficiències o defectes no detectats prèviament per l'Adjudicatari, hauran de ser resoltes sense cap tipus de cost i a més a més, el cost de les inspeccions realitzades correran a càrrec de l'Adjudicatari.

Consideracions addicionals

L'Adjudicatari haurà de poder acreditar per escrit que tots els equips de treball que s'hagin d'utilitzar en els centres de treball de Metro, ja siguin propis o de lloguer, compleixin amb tots els requisits normatius tant de la legislació general com de la Normativa de Metro.

L'Adjudicatari haurà de vigilar el compliment per part d'aquelles empreses o treballadors/es autònoms subcontractats directament per ell o que actuen sota la seva cadena de subcontractació de tota la normativa de prevenció de riscos laborals,

L'Adjudicatari haurà de prestar atenció a les possibles situacions d'emergència que puguin produir-se definint detalladament les mesures que s'hagin d'adoptar. Per això serà necessari que contempli tots els casos d'emergència previsibles tenint en compte tant les circumstàncies del entorn i de la seva pròpia activitat,

L'Adjudicatari haurà de prestar especial atenció a la formació i informació als seus treballadors/es i subcontractistes en matèria de prevenció. Aquesta formació haurà de prestar especial atenció a tots els aspectes relacionats amb les condicions, normatives, etc. específiques de Metro. Es valorarà tant el model formatiu com la quantitat i qualitat d'aquesta formació.

Per cada treball, es realitzarà una identificació i avaluació dels riscos i la planificació de mesures preventives, tenint en compte els continguts del Pla de Prevenció de riscos de l'empresa i les condicions de l'entorn en el que es realitzaran els treballs. L'anàlisi de cada treball inclourà:

- Les tasques que ho integren junt amb les característiques de l'entorn, les instal·lacions i interferències presents.
- Els controls previs a dur a terme a cadascun d'ells.
- La identificació i avaluació dels riscos laborals i la concreció de les mesures i normes de seguretat a complir en les mateixes (proteccions i sistemes col·lectius, equips de protecció individual, normes d'utilització d'equips...).

En base a aquesta descripció, es definiran els mitjans de control i vigilància a disposar en cada treball, l'assignació de les tasques de vigilància a cada encarregat o recurs preventiu. Addicionalment, s'identificaran els treballs en presència de riscos d'especial gravetat que, en conseqüència, contarán amb l'adscripció del corresponent Recurs Preventiu.

En cas de que s'hagués de realitzar modificacions a l'execució dels treballs no especificades a l'avaluació de riscos inicialment presentada comunicarà al Agent en Matèria de Coordinació d'Activitats assignat per METRO a les citades modificacions i les mesures preventives corresponents, el que s'haurà de realitzar mitjançant la confecció d'un ANNEX a la citada Avaluació, que es presentarà pel seu anàlisi i aprovació, si s'escau.

El Contractista adoptarà les mesures adequades per minimitzar els sorolls i vibracions que puguin produir-se durant l'execució dels treballs de manera que els nivells estiguin sempre per sota els límits legals vigents d'àmbit nacional, de la Comunitat i de l'Ajuntament de la Zona afectada sent sempre d'aplicació la més restrictiva.

Tots els plans, accions, activitats, etc, relacionades amb la seguretat hauran de ser acceptades per Metro.

A més de les normes internes de METRO, l'execució dels treballs haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral, incloent:

- RD 486/1997, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- RD 1215/1997, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització d'equips de treball.
- RD 773/1997, sobre equips de protecció individual (EPI).
- RD 1627/1997, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut en obres de construcció.

Normes UNE aplicables:

- UNE-EN 16165:2022 (determinació de la resistència al lliscament de superfícies per a vianants).
- UNE-EN 13592:2017 (bosses d'escombraries).

Aquestes referències s'han d'incloure en el Pla d'Assegurament de la Seguretat (PAS) i en el Pla de Prevenció de Riscos Laborals que presenti l'adjudicatari.

6. SUBROGACIÓ

6.1. Subrogació del personal adscrit al servei principal

La subrogació de personal es farà segons allò que disposa l'article 9 del Conveni Col·lectiu Estatal de Contratas Ferroviàries (codi 99001385011981).

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar-se en la contractació del personal que actualment presta els serveis de neteja a METRO, en les condicions previstes per la normativa laboral aplicable en matèria de subrogació.

Les dades corresponents a aquest personal són les que consten a l'Annex 12 – Llistats de Subrogació del PCP, facilitades per les actuals empreses prestatàries del servei. METRO no es fa responsable dels possibles errors o incorreccions que aquestes dades puguin contenir, no tenint accés a informació addicional més enllà de la incorporada a la licitació i facilitada per l'ADJUDICATARI.

Durant la vigència del contracte, el personal assignat al servei principal estarà subjecte al Conveni Col·lectiu Estatal de Contratas Ferroviàries (codi 99001385011981).

6.2. Contractació de serveis auxiliars

L'ADJUDICATARI podrà subcontractar serveis auxiliars que complementin el servei principal, sempre que aquests estiguin inclosos en l'objecte del contracte, siguin necessaris per a la correcta execució del mateix i no siguin considerades tasques crítiques. Entre aquests serveis auxiliars s'hi poden incloure, a títol enunciatiu però no limitatiu:

- Operacions auxiliars de control sanitari de l'aigua regulades pel RD 487/2022 (prevenció i control de la legionel·losi).
- Neteja de plaques fotovoltaïques.
- Altres tasques específiques vinculades al manteniment i higiene de les instal·lacions ferroviàries.

La subcontractació només serà possible si l'empresa subcontractada compleix:

- La normativa tècnica aplicable al servei subcontractat.
- La normativa laboral i el conveni sectorial corresponent a la seva activitat.

El personal adscrit a la subcontracta no s'inclourà en el llistat de subrogació, atès que aquesta només afecta el personal contractat directament per l'adjudicatària per a l'execució del servei principal.

L'adjudicatària haurà de consultar i comunicar a METRO prèviament a la subcontractació.

7. PROHIBICIÓ DE SOSTRACCIÓ

En cas de detectar la sostracció d'algun element o material, independentment del propietari del mateix, per part del personal de l'empresa adjudicatària, Metro podrà resoldre immediatament el contracte, exigint la indemnització dels danys i perjudicis patits.

Independentment de l'acció de resolució del contracte, METRO es dirigirà contra l'autor de la sostracció per via de la interposició de l'acció judicial que en dret correspongui.

8. LÍMITS DEL SISTEMA

El present capítol té com objecte establir els límits entre els diferents sistemes presents en el servei de neteja.

8.1. Estacions

Es consideren límits de les estacions, tots els elements compresos entre 2 metres abans de les escales del carrer de l'accés a les estacions fins 25 metres abans i fins 25 metres després de capçalera i cua d'andana del pati de vies.

A l'exterior, zona carrer s'inclou la gàbia exterior dels ascensors i banderoles.

8.2. Edificis i Dependències

Es consideren límits dels Edificis i Dependències, tots els espais i elements compresos a partir de la porta d'accés a la instal·lació.

La neteja abastarà tots els elements inclosos a les dependències (paviments, sostres, parets, portes, mobiliari, prestatgeries, elements de decoració, equipaments i altres elements existents), així com les seves instal·lacions, vidres, persianes, conduccions, etc.

En línies generals, queden exclosos de la prestació del servei de neteja, tots aquells materials, estris i maquinària de les instal·lacions pertanyents a tallers, cotxeres i dependències tècniques, tal com màquines eines, sales de maquinària, calderes, compressors, etc.

8.3. Trens

Es consideren límits dels trens, tots els elements i zones de l'interior i exterior del tren. Veure Annex B on s'adjunta el procediment per accedir a la zona de neteja de trens.

9. COMUNICACIÓ ENTRE LES PARTS

L'Adjudicatari comunicarà a METRO la llista vàlida d'interlocutors. Aquesta llista inclourà els seus telèfons fixos i mòbils, així com el seu correu electrònic si hi hagués. Amb el detall de torns per l'atenció d'incidències.

Per la seva part, METRO facilitarà a l'ADJUDICATARI la llista vàlida d'interlocutors. Aquesta llista inclourà els seus telèfons fixos i mòbils, així com el seu correu electrònic.

A requeriment de METRO, l'ADJUDICATARI haurà de facilitar la localització del seu personal en servei en les instal·lacions de la xarxa de METRO.

Tots els sistemes de comunicació hauran de ser compatibles amb els de METRO i amb el grau de confidencialitat exigible.

9.1. Sistema informàtic de gestió del servei

A petició de METRO, l'Adjudicatari haurà d'utilitzar el sistema informàtic de gestió del servei establert per METRO i d'acord als protocols i permisos d'accés que es defineixin en el seu moment.

Per aquest fi, METRO realitzarà una formació específica d'aquesta eina al personal de l'Adjudicatari i en la filosofia de formar a formadors, per a que posteriorment, l'Adjudicatari pugui formar a tot el seu personal necessari.

9.2. Comunicació de treballs realitzats

L'ADJUDICATARI haurà de presentar un informe de tota activitat del servei realitzat, especificant els treballs duts a terme, temps emprat, temps de resolució, ubicació, materials utilitzats, cost, conclusions i recomanacions.

Això s'ha de comunicar abans de 7 dies naturals des de la notificació de l'avís.

9.3. Comunicació d'inici i fi dels treballs realitzats

L'Adjudicatari tindrà l'obligació de comunicar l'inici i el final dels treballs al Centre de Control de METRO (CCM) o persona designada en el seu defecte i en temps real.

9.4. Comunicació situacions de risc

Si l'ADJUDICATARI detectés qualsevol situació de possible risc o deficiència en aparells, instal·lacions, dependències, equips de treball i equips de protecció, col·lectiva o individual, i que al seu judici representin, per motius raonables, un risc d'accident, haurà de comunicar-lo immediatament a METRO amb la finalitat que pugui prendre les mesures oportunes.

9.5. Seguiment del contracte

S'estableixen dos nivells diferents de seguiment:

- Setmanalment es reuniran o comunicaran els responsables de l'ADJUDICATARI i METRO per coordinar i avaluar els treballs que s'estiguin portant a terme així com les incidències que s'han donat.
- Mensualment es realitzarà una reunió de seguiment on s'avaluarà els paràmetres de mesura de servei contractat, preparació dels treballs futurs, així com el comentari i resolució de les incidències pròpies de l'execució dels treballs.

10. ACCÈS A LES INSTAL·LACIONS

METRO facilitarà l'accés a les seves instal·lacions al personal de l'ADJUDICATARI assignat a les tasques objecte d'aquest contracte a la XARXA DE METRO. Per a això METRO lliurarà una autorització nominal a cada agent de l'ADJUDICATARI. El personal haurà de presentar-lo cada vegada que li sigui requerit per un empleat de METRO. Aquesta autorització no serveix per a viatjar per la XARXA DE METRO.

El tècnic o tècnics de l'ADJUDICATARI seran responsables en tot moment de les accions de neteja portades a terme i de l'adequada senyalització i protecció de les zones de treballs.

Tots els treballs que per la seva índole, requereixin autoritzacions fora de l'àmbit i competència de Metro, es realitzaran d'acord amb les exigències de l'organisme requeridor, quedant l'ADJUDICATARI obligat a gestionar a la seva costa tots els permisos, llicències i taxes que siguin d'aplicació.

10.1. Horaris de treball

Els treballs en les instal·lacions de METRO es podran realitzar, en termes generals, de dilluns a diumenge i festius 24 h.

L'Adjudicatari ajustarà els horaris de realització de les feines objecte d'aquest plec, segons necessitats del personal de METRO. En tots els casos, METRO procurarà avisar amb suficient temps a l'Adjudicatari qualsevol variació respecte l'horari de treball planificat.

El servei de neteja exterior de trens es realitza en els túnels de rentat i es preveuen els següents torns de treball²¹:

- Apartador Hospital de Bellvitge, Lot 1:
 - De dilluns a divendres torn nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.
 - Dissabtes i diumenges torn tarda amb horari de 14:00 a 21.00 h.
- Taller Triangle Ferroviari, Lot 2:
 - De dilluns a divendres torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.
 - Dissabtes i diumenges torn tarda amb horari de 14:00 a 21.00 h.
- Taller Sant Genís, Lot 3:
 - Dissabtes i diumenges torn tarda amb horari de 14:00 a 21.00 h.
- Taller Roquetes, Lot 4:
 - De dilluns a divendres torn amb horari partit de 9.00 h a 17.00 h.
 - Dissabtes i diumenges torn tarda amb horari de 14.00 h a 21:00 h.
- Cotxera Boixeres, Lot 5:
 - Dissabtes i diumenges torn tarda amb horari de 14.00 h a 21:00 h.
- Taller de Can Zam, Lot 6: De dilluns a divendres torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h.
- Taller Zal, Lot 6: De dilluns a divendres torn de nit amb horari de 22.00 h a 5.00 h

10.2. Normes de treball

L'Adjudicatari estarà obligat a complir i fer complir a tots els seus treballadors/es tota aquella normativa desenvolupada per METRO per el treballs a les seves instal·lacions i derivada de la reunió de coordinació d'activitats empresarials prèvia a l'inici de les activitats objecte d'aquest plec.

METRO es reserva el dret a modificar i/o ampliar aquesta normativa durant la duració del contracte i l'ADJUDICATARI estarà obligat al seu compliment sense que hi hagi indemnització alguna.

²¹ Aquests horaris poden variar en funció de les necessitats de METRO. A l'inici del contracte es revisaran els possibles canvis amb l'Adjudicatari.

11. LOCALS

METRO podrà cedir al Contractista, dependències que facilitin la realització del servei de Neteja, pel temps i en les condicions que se li consignin i amb estricta subjecció, quant al seu ús, al descrit en aquest apartat. Les zones de treball o dependències cedides al contractista en l'àmbit del METRO s'utilitzaran exclusivament per a les labors derivades del present plec i no posaran ser utilitzades per terceres empreses.

Els locals disponibles estan situats en l'àmbit de les estacions i/o dependències de la xarxa de Metro.

Així mateix, l'ADJUDICATARI està obligat a realitzar sota el seu càrrec els treballs necessaris per a l'acondiciament, senyalització, manteniment, neteja general, retirada de materials i vigilància de tals cessions durant el període d'ús dels mateixos. Així mateix queda inclosa l'adequada restauració al cessar el seu ús.

L'ADJUDICATARI tindrà l'obligació de mantenir les dependències netes i ben conservades complint sempre amb la Normes vigents en Seguretat i Salut en el treball així com les normes o procediments que siguin d'aplicació de METRO. En el cas d'incompliment per part de l'ADJUDICATARI, METRO quedarà expressament facultat per a realitzar la vigilància i els treballs precisos per a això, així com la neteja general indicada, tot això a compte i càrrec de l'ADJUDICATARI.

METRO podrà recuperar en qualsevol moment per necessitats del servei la plena disponibilitat de les zones o locals assignats a l'ADJUDICATARI. L'ADJUDICATARI no tindrà dret a indemnització alguna per les possibles millores que, si escau, hagués efectuat en els béns utilitzats, quedant incorporades als mateixos.

Al final del contracte les dependències o zones de treball assignades al contractista per a portar a terme les tasques del present contracte haurien de ser retornades a METRO sense que això es derivi dret a indemnització alguna.

12. IMPEDIMENTS

L'Adjudicatari comunicarà de forma immediata a METRO de qualsevol impediment extraordinari que pogués sorgir per la realització dels treballs previstos en aquest contracte, així com de les possibles conseqüències o impacte no desitjat d'alguna acció.

13. CRITERIS AMBIENTALS REFERITS AL SERVEI I ALS PRODUCTES DE NETEJA

A continuació es detallen els criteris ambientals que l'empresa adjudicatària ha de complir per a la realització de serveis de neteja i retirada de residus d'edificis:

Criteris generals

Limitació d'ús de determinats productes

referits al servei

Retirada selectiva de residus

Formació

Criteris per

Articles de paper i cartró/cel·lulosa

productes

Articles de plàstic

Productes químics de neteja

Sabó de rentar mans

Criteris generals sobre productes

13.1. Criteris ambientals referits al servei**13.1.1. Limitació d'ús de determinats productes de neteja**

S'estableixen els següent requeriments en relació amb l'ús de determinats productes:

- Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius per al medi ambient (lleixiu o d'altres) en terres i tot tipus de superfícies.
- Aquest tipus de productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica, i indicats explícitament en el contracte. Es tracta de vàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa, i altres desguassos, així com dels llocs i elements acordats amb el responsable del contracte a petició del responsable de l'edifici.
- S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.
- Queda prohibit l'ús de productes en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents. Quan calgui, s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.
- Com a norma general, per tal de garantir el compliment dels límits d'abocament establerts als permisos d'abocament, als tallers de FMB no es podran utilitzar productes de neteja amb:
 - Contingut de sulfurs o compostos sulfatats amb una concentració superior al 5% o, en tot cas, els productes que tinguin aquests en la seva composició s'hauran de diluir per a poder ser utilitzats.
 - Contingut de compostos nitrogenats (amoníac, amina, etc.).

13.1.2. Retirada selectiva de residus

Serà responsabilitat del adjudicatari la gestió dels residus generats en l'execució del contracte tot seguint els procediments interns de METRO.

Les fraccions de residus a considerar en el present plec, són:

- Paper i cartró.
- Envasos lleugers.
- Vidres.
- Matèria orgànica, en aquells centres inclosos a la zona de Recollida Selectiva urbana de matèria orgànica.
- Resta: els residus que no pertanyen a cap de les fraccions amb recollida selectiva.
- Residus especials: tòner, cartutxos de tinta i piles.

És responsabilitat de l'empresa de neteja posar els mitjans necessaris per fer possible la recollida de totes les fraccions i fer-les arribar al destí adequat, de la manera adequada i en el moment adequat.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària, com a mínim, les següents actuacions:

- Organització dels treballs d'evacuació de les fraccions disposades en els contenidors de recollida selectiva dels centres de forma adequada.
- Formació del seu personal.
- Facilitar els elements de transport interns adequats, inclosos carros de neteja amb compartiments convenientment identificats i/o bosses d'escombraries industrials del color corresponent a la fracció.

Els contenidors de recollida selectiva a gestionar són:

- Paperera de rebuig: paperera disposada en el lloc de treball (oficines) o en sales de treball, que acumula els residus que no pertanyen a cap de les fraccions amb recollida selectiva. Aquesta paperera podrà comptar amb un compartiment per segregar paper.
- Contenidors de recollida selectiva en punts de reciclatge: contenidors de 60 o 87 L amb sistema de senyalització, etiqueta i tapa de color identificativa del tipus de residu:
 - Blau per a paper i cartró.
 - Groc per envasos.
 - Verd per vidres.
 - Marró per matèria orgànica (si el centre en disposa).
 - Gris per a la resta.
 - Contenedor per a tòners i piles, pensat per a la recollida selectiva de tòners (compartiment de 39 l) i piles (compartiment de 4,5 l), o similar.

L'empresa de neteja haurà d'executar les seves tasques de conformitat amb el model de recollida selectiva implantat a cada centre (punts de recollida selectiva, etc).

Aquesta gestió de residus implica per a l'empresa de neteja moure la mateixa quantitat de residus però disposats - classificats de forma diferent.

Els residus acumulats en els contenidors de recollida selectiva s'hauran de retirar de l'edifici i ser disposats als contenidors de gran capacitat que pertanyen al sistema de recollida municipal més proper al centre (Punts de Brossa Neta o PBN) o al sistema Magatzem de residus del centre (Punt Verd) d'acord amb el següent règim de freqüències:

Tasques	Freqüència mínima	Destí
Buidatge de papereres de paper	diària	Contenedor blau del PBN.
Buidatge de papereres de taula o contenidors de "resta"	diària	Contenedor gris del PBN. ²²
Buidatge de contenidors de vidre i envasos	setmanal	Contenedor groc del PBN.
Buidatge de matèria orgànica	diària	Contenedor marró del PBN.
Buidatge de contenidors especials	Mensual	Contenedor específic del Punt Verd.

L'empresa de neteja ajustarà la freqüència de buidatge dels contenidors d'acord amb els ritmes de producció de cada fracció per evitar la seva saturació.

Per aquelles fraccions en què es faci ús de serveis municipals de recollida, l'empresa s'ajustarà a les franges horàries establertes.

Formació

Els plans de formació de l'empresa adjudicatària inclouran els aspectes ambientals associats al servei d'acord amb aquesta instrucció, en especial en relació amb:

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

13.1.3. Actuació en cas de no conformitat ambiental

En cas de que es produeixi una No Conformitat o Incompliment de caràcter ambiental relacionada amb el servei contractat, l'adjudicatària haurà de col·laborar amb la seva resolució. En aquest sentit, l'adjudicatari es compromet (entre d'altres) a:

²² En algun cas el color del contenidor pot variar però s'identificaria seu contingut a través de la senyalització

- Facilitar la documentació que se li sol·liciti en un temps no superior a 2 setmanes.
- Analitzar les causes de la No Conformitat en base als seus coneixements i experiència.
- Substituir un producte, en cas que TMB així ho sol·liciti.

13.1.4. Control ambiental

Dintre de les tasques d'Inspecció i de Control de Qualitat a realitzar per Metro, a les visites de control es podran comprovar criteris ambientals, com ara que els productes de neteja utilitzats són els correctes.

Igualment, l'adjudicatari haurà d'accedir a que el Departament de Medi Ambient pugui inspeccionar de manera mostral i aleatòria els seus treballs com a adjudicatari del contracte, així com el compliment de les seves obligacions, restant obligat a facilitar tota la col·laboració necessària per a la realització d'aquestes tasques.

13.2. Criteris per productes

13.2.1. Articles de paper i cartró/cel·lulosa

En l'adquisició de productes de paper/cartró es consideraran sempre els criteris ambientals que s'estableixen a continuació:

- Han de ser produïts a partir de fibres de cel·lulosa 100% reciclada²³.
- En el cas d'articles o productes específics que el mercat no està en condicions d'oferir en qualitat reciclada, haurà d'haver estat elaborat amb fibres provinents de fusta amb garanties de legalitat²⁴, amb un mínim del 50% de fibres provinents d'explotacions forestals sostenibles (tal com defineixen els estàndards FSC, PEFC o equivalent) o fibra recuperada²⁵.

La verificació del compliment dels requisits anteriors es podrà fer mitjançant ecoetiqueta tipus I o altra evidència documental.

13.2.2. Articles de plàstic

²³ D'acord amb la definició del Distintiu de garantia de qualitat ambiental per als productes de paper, s'anomenen fibres reciclades tots els residus cel·lulòsics generats després del procés de fabricació, comercialització i consum, i que, després d'una selecció prèvia, tornen a utilitzar-se en la fabricació de paper. Les fibres procedents de retalls de paper de fàbrica no es consideren fibra reciclada.

²⁴ En línia amb el Pla d'acció FLEGT de la Unió Europea per combatre la tala il·legal i el comerç derivat de fusta i productes de fusta i el Reglament europeu de la fusta (EUTR: Reglament UE 995/2010 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 d'octubre de 2010, pel qual s'estableixen les obligacions dels agents que comercialitzen fusta i productes de fusta).

²⁵ Les fibres recuperades inclouen les fibres reciclades i les fibres procedents de retalls de paper de fàbrica.

En l'adquisició de productes de plàstic es consideraran sempre els criteris ambientals que s'estableixen a continuació:

- Bosses d'escombraries:

Les bosses d'escombraries que l'adjudicatari subministri per a la recollida del rebuig, o per defecte qualsevol fracció de residus quan no es requereixin bosses de colors, hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat post consum.

Obligatorietat de subministrar bosses de color transparent a estacions i de colors per a la recollida selectiva de les diferents fraccions a dependències. En aquest cas, s'estableix un percentatge mínim del 50% de plàstic reciclat.

A més del color corresponent i quan així es consideri adequat, per a les bosses de recollida de la fracció orgànica es podrà requerir o valorar el subministrament de bosses compostables. En aquest cas s'incorporarà com a especificació tècnica que la bossa ha de complir els requisits de biodegradabilitat en 180 dies, tal com es descriu en la norma UNE-EN 13432:2001. Envasos i embalatges. Requisits dels envasos i embalatges valoritzables mitjançant compostatge i biodegradació o equivalent.

La verificació del compliment dels requisits anteriors es podrà fer mitjançant ecoetiqueta tipus I o altra evidència documental.

13.2.3. Productes químics de neteja

Els productes químics utilitzats en la prestació del servei hauran de complir els requisits ambientals i de seguretat establerts en aquest Plec, així com la normativa vigent aplicable, incloent-hi el Reglament (CE) 648/2004 relatiu als detergents, el Reglament (CE) 1272/2008 (CLP) i el Reglament (CE) 1907/2006 (REACH).

Els productes utilitzats no podran estar classificats com a substàncies carcinògenes, mutagèniques, tòxiques per a la reproducció, sensibilitzants cutanis o respiratoris, ni com a perillosos per al medi ambient, segons el Reglament CLP.

- Els productes no hauran de contenir els ingredients següents:
- Compostos EDTA o derivats.
- Alquilfenoletoxilats (APEO).
- Blanquejants a base de clor.
- Substàncies amb potencial bioacumulatiu elevat ($P_{ow} \geq 3$ o $BCF > 100$).
- Fosfats o altres compostos de fòsfor, amb el límit establert del 0,02 % per detergents d'ús general i 1 % per detergents de sanitaris.

Els agents tensioactius utilitzats hauran de ser fàcilment biodegradables, d'acord amb els mètodes OCDE 301 A-F, i complir el Reglament (CE) 648/2004 sense acollir-se a les excepcions de l'article 5.

A més, els productes químics de neteja utilitzats hauran de respectar els límits següents quant al contingut de tensioactius:

- Tensioactius totals $\leq 15 \%$ en pes del producte final.
- Tensioactius aniònics $\leq 5 \%$ en pes del producte final.

En cas que algun producte superi aquests valors, només podrà utilitzar-se si el licitador aporta una justificació tècnica i obté la autorització prèvia de METRO, demostrant que no existeixen alternatives viables que compleixin els requisits ambientals establerts.

Tots els productes hauran de disposar d'ecoetiqueta tipus I (Etiqueta Ecològica Europea, Cigne Nòrdic o equivalent). En cas contrari, el licitador haurà d'acreditar documentalment el compliment dels requisits d'aquest apartat, aportant fitxa tècnica i fitxa de dades de seguretat (FDS) i qualsevol evidència addicional sol·licitada per METRO.

13.2.4. Productes bàsics de neteja general

Es consideren productes bàsics de neteja generals els que s'utilitzen en les tasques de neteja habituals i que, per tant, es consumeixen en més quantitat i de manera regular.

En concret, es consideren: líquid de fregar, netejavidres, netejador de superfícies general o multi ús i netejador de superfícies ceràmiques.

Tots els productes hauran de disposar d'ecoetiqueta tipus I²⁶(l'Etiqueta ecològica europea, el Cigne Nòrdic o equivalent). Si no disposen d'ecoetiqueta, hauran d'acreditar el compliment dels requisits següents, pel que fa a compostos químics en la formulació del producte:

- a. exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH) o bé exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R),
- b. exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides.

La verificació del compliment dels requisits anteriors es podrà fer mitjançant ecoetiqueta o altra evidència documental que ho acrediti.

13.2.5. Altres productes de neteja

En concret, es consideren: decapants de sòls, abrillantadors, netejadors de moquetes, parquets o altres tipus de superfícies, desembussadors, desinfectants, detergents per rentar plats, detergents, desgreixadors, etcètera.

Tots els productes hauran d'acreditar el compliment dels criteris definits en l'apartat anterior.

Per aquest tipus de productes, en cas que l'adjudicatari consideri que algun producte no pot complir amb determinats requeriments o criteris ambientals, ho haurà d'indicar i precisar en un informe justificatiu en què concreti, com a mínim:

²⁶ Les ecoetiquetes tipus I són aquelles que en el procés de certificació incorporen una tercera part independent, segons els requeriments específics de la norma ISO 14024.

- Els requeriments i les característiques especials que requereix la operació de neteja afectada per l'ús del producte.
- Una justificació raonada sobre la impossibilitat de compaginar els requeriments especials amb les prioritats, els requeriments o els criteris ambientals establerts.

13.2.6. Sabó de rentar mans

Tots els productes hauran de disposar d'ecoetiqueta tipus I²⁷(l'Etiqueta ecològica europea, el Cigne Nòrdic o equivalent). **Si no disposen d'ecoetiqueta, hauran d'acreditar el compliment** dels requisits següents, pel que fa a compostos químics en la formulació del producte:

- a. exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH) o bé exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R),
- b. exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides.

13.2.7. Accessoris de neteja

Els accessoris utilitzats en les tasques de neteja hauran de complir els requisits següents:

- Tots els draps de neteja, mopes, motxos de fregar i productes equivalents hauran de ser de microfibra, amb l'objectiu de reduir la generació de residus, minimitzar el consum d'aigua i disminuir la quantitat de productes químics requerits en la neteja.
- Els accessoris hauran de ser reutilitzables, duradors i aptes per a múltiples cicles de rentat, d'acord amb les instruccions del fabricant, garantint la seva conservació en condicions òptimes durant l'ús.
- Quan, per a operacions específiques, sigui necessària una eina diferent de la microfibra, l'adjudicatari haurà d'aportar justificació tècnica i obtenir l'autorització prèvia de Metro.

Aquesta obligació forma part dels criteris mediambientals establerts en aquest Plec i haurà de ser verificada en qualsevol inspecció o control ambiental que Metro consideri necessari.

13.2.8. Criteris generals sobre productes

L'adjudicatari haurà d'acreditar els compliment dels criteris que s'estableixen a continuació:

- Per al manteniment de la qualitat ambiental dels productes

A fi i efecte de mantenir durant tot el període d'execució del contracte la qualitat ambiental dels productes – i, per tant, de l'oferta de serveis de l'empresa adjudicatària – qualsevol canvi de producte de

²⁷ Les ecoetiquetes tipus I són aquelles que en el procés de certificació incorporen una tercera part independent, segons els requeriments específics de la norma ISO 14024.

neteja requerirà una comunicació prèvia i l'autorització de l'òrgan de contractació, o en lloc seu, del director dels treballs o responsable del contracte.

A aquest efecte, la comunicació del canvi haurà d'anar acompanyada d'una justificació i de tota la documentació requerida en la licitació que garanteixi que es manté el compliment dels requisits corresponents tal com estableix l'apartat 2.3. d'aquest document.

- Per mantenir un control i poder fer un seguiment dels consums

L'empresa adjudicatària de mantenir un control sobre l'aprovisionament de productes consumibles de cada edifici, local o establiment i dels consums regulars.

S'estableix l'obligatorietat de lliurar informes periòdics de les quantitats de consumibles utilitzats (inclosos els productes de neteja) en el servei per a cada edifici, local o dependència.

- Dosificadors per a productes de neteja

L'empresa adjudicatària proposarà i adoptarà un sistema de dosificació automàtica a partir d'envasos de més volum, de productes en pols o concentrats (dels quals presentarà la documentació corresponent) a ampolles d'aplicació que hauran d'estar sempre etiquetades degudament.

14. VISITES TÈCNIQUES A LES INSTAL·LACIONS

Un cop publicat el concurs, METRO establirà el calendari per a la realització de visites tècniques a les estacions i/o dependències. Aquestes visites tindran caràcter informatiu, amb l'objectiu de facilitar als licitadors el coneixement de les instal·lacions vinculades al servei.

Inscripció Prèvia:

Per poder assistir a les visites tècniques, els licitadors hauran de formalitzar una inscripció prèvia mitjançant el canal habilitat per METRO (correu electrònic o plataforma de licitació).

Termini d'Inscripció:

El termini per a la inscripció serà de 5 dies hàbils a comptar des de la publicació del calendari de visites. No s'acceptaran inscripcions fora d'aquest termini.

Acreditacions Necessàries:

Els participants hauran de presentar:

- Document d'identitat (DNI/NIE o passaport).
- Autorització de l'empresa licitadora per assistir a la visita.
- Equip de protecció individual (EPI) homologat: armilla reflectant i calçat de seguretat.
- Màxim de 2 persones per licitador.

Condicions de Seguretat:

Durant la visita, serà obligatori complir amb les normes de seguretat establertes per METRO. L'incompliment d'aquestes normes podrà comportar l'expulsió immediata de la visita.

Confirmació:



METRO confirmarà per escrit la inscripció i l'horari assignat a cada licitador. Només podran accedir a les instal·lacions aquells participants que hagin rebut confirmació expressa.

Caràcter no obligatori

La participació en la visita tècnica no tindrà caràcter obligatori, ni constituirà un requisit de solvència ni de participació en la licitació.

La falta d'assistència no comportarà l'exclusió del procediment.

No obstant això, METRO recomana l'assistència per facilitar la preparació de l'oferta.



15. ANNEX A DADES INVENTARIS

16. ANNEX B PROCEDIMENT PER ACCEDIR A LA ZONA DE NETEJA TRENS P398

**17. ANNEX C PROTOCOL INTERN I207 INSTRUCCIÓ DE SEGURETAT PER LA RETIRADA I
NETEJA DE RESIDUS BIOLÒGICS A LA XARXA DE METRO I TRENS**

18. ANNEX D LLISTAT PRODUCTES DE NETEJA EMPRATS A LES INSTAL·LACIONS DE METRO

19. ANNEX E PILOTS HOMOLOGATS

20. ANNEX F CONTROL DE QUALITAT

21. ANNEX G MANUAL JANO

22. ANNEX H FULL DE CONTROL DIARI DE NETEJA DE TRENS AL TÚNEL DE RENTAT

23. ANNEX I CRITERI DE SENYALITZACIÓ EN ZONA DE VIES