

## CAIET DE SARCINI Servicii

### 1. DESCRIERE GENERALĂ. INFORMAȚII

**Autoritatea contractantă:** Banca Națională a Moldovei

**Obiectul achiziției:** Servicii de curățenie

**Codul CPV:** 90900000-6

### 2. CERINȚE FAȚĂ DE SERVICII

#### I. DATE GENERALE:

Banca Națională a Moldovei din bd. Gr.Vieru nr.1 își desfășoară activitatea în clădirea Băncii Naționale a Moldovei din bd. Gr.Vieru nr.1 cu 10 nivele cu suprafața totală de aproximativ 7 987,60 m.p. și clădirea de birouri Business Centrul „Royal Tower” amplasată pe str. Mihai Viteazul 4, mun. Chișinău – etajul 9 și 10, cu suprafața totală de aproximativ de 1 244,40 m.p.

Banca Națională a Moldovei își propune să încheie un contract de prestare a „**Serviciilor de curățenie a spațiilor ce aparțin clădirii în care își desfășoară activitatea Banca Națională a Moldovei și a spațiilor în locațiune de către Banca Națională a Moldovei**”, pentru perioada 01 octombrie 2024- 30 septembrie 2025 (12 luni) .

#### II. PRECIZĂRI PRIVIND SPAȚIILE INTERIOARE:

##### 1. Spații interioare:

Clădirea în care funcționează Banca Națională a Moldovei, conform planurilor cadastrale, este structurată astfel:

**Subsol, etajul 1-10:** 7 712,7 m.p. (inclusiv spații cu acces limitat)

- birouri;
- scări;
- încăpere tehnică;
- săli diverse
- coridor;
- depozit;
- încăpere auxiliară;
- bibliotecă;
- grupuri sanitare;
- holuri,
- intrarea principală în instituție;
- intrări din spatele instituției - fațade

**Balustrade:** 220 m/l

##### **Lifturi:**

- Lift de pasageri de 6 persoane- 3 buc;
- Lift de pasageri și mărfuri de 13 persoane.

##### 2. Spații adiacente clădirii: 274,9 m.p.

- Spații de depozitare a bunurilor materiale;

- Dispecerat electricieni;
- Dispecerat auto;
- Biroul de permise;
- Ghereta de pază;
- Arhivă.

**Clădirea de birouri Business Centrul „Royal Tower” amplasată pe str. Mihai Viteazul 4, mun. Chișinău – etajul 9 și 10, cu suprafața totală de aproximativ de 1 244,40 m.p. în care activează salariații Băncii Naționale a Moldovei.**

**Etajul 9 și 10: 1 244,40 m.p.**

- Birouri;

**Suprafețe ce trebuie curățate:**

1. Pentru birouri, săli de ședințe, gheretă pază, încăpere auxiliară :

- pardoseală acoperită cu linoleum, parchet, faianță, covrolin;
- mochetă, covoare;
- zugrăveală cu vopsea lavabilă;
- uși din PAL melaminat;
- ferestre - plastic cu sticlă clară sau mat;
- pereți despărțitori din termopan;
- pereți din sticlă;
- suprafețe din sticlă;
- glafuri la ferestre din PAL melaminat;
- jaluzele verticale, rulou din poliester;
- jaluzele orizontale din aluminiu;
- calorifere vopsite;
- mobilier din PAL melaminat;
- fotolii și scaune cu tapițerie din piele, plasă și material textil;
- aparate de uz gospodăresc: frigider, cuptoare cu microunde, aparate de cafea etc.;
- echipamente de tehnică de calcul;
- telefoane, faxuri etc.

### III. SERVICII SOLICITATE:

Operațiunile de curățenie, obligatoriu de executat în spațiile descrise mai sus, sunt:

#### 1. Curățenie de întreținere - cu periodicitate zilnică (zile lucrătoare):

- Colectarea deșeurilor și depozitarea acestora în mod corespunzător;
- Înlocuirea sacilor menajeri din coșurile de gunoi;
- Aspirarea prafului de pe mochetele și covoarele din birouri, săli de protocol/ședință, holuri și scări;
- Aspirarea, spălarea și degresarea pardoselilor din birouri, săli de protocol/sedință, holuri, scări interioare și scări de acces;
- Ștergerea și îndepărtarea prafului de pe piesele de mobilier, pervazurile ferestrelor, glafurilor de la ferestre, echipamentelor de birou și alte obiecte din încăperi;
- Ștergerea mobilierului cu soluții antistatice;
- Tratarea cu soluții protectoare a mobilei din lemn;
- Spălarea, dezinfectarea și odorizarea grupurilor sanitare. Aceste servicii se prestează la fiecare oră pe parcursul zilei de muncă:  
07:00 – 18:00. Verificarea se face la fiecare oră;
- Completarea materialelor consumabile:
  - a) pastile aromatizante, odorizant pentru dispensere, pastile de pisoar, etc (produsele avizate EU Ecolabel) (produse asigurate de Prestatorul de serviciu);
  - b) hârtie igienică, săpun lichid (produse asigurate de autoritatea contractantă) în grupurile sanitare. Verificarea se va face la fiecare oră;
- Golirea și curățarea scumierelor din locurile de fumate;
- Asigurarea serviciilor de protocol (produsele de protocol sunt asigurate de Beneficiar);
- Colectarea și evacuarea la locul de depozitare a gunoiului și a resturilor menajere;
- Curățarea petelor apărute accidental;
- Dezinfectarea mânerelor la uși;
- Măturarea, aspirarea uscată și umedă, dezinfectarea coridoarelor/holurilor;
- Ștergerea umedă și uscată a geamurilor, ușilor și turnichetelor de la intrările în clădire;
- Curățarea (măturatul) spațiilor exterioare ale clădirii ( pervazuri și clumbe, scări de acces în sediu);
- Înlăturarea zăpezii pe timp de iarnă din spațiile exterioare perimetrare aferente clădirii.
- Spălarea fațadelor – primul nivel al sediului.
- Întreținerea florilor exotice ale Beneficiarului: îngrijirea, udarea, alimentarea cu îngrășăminte, stropirea cu substanțe chimice asigurate de Beneficiar.

#### 2. Curățenie generală - cu periodicitate lunară:

- Aspirarea și spălarea umedă a subsolului, sălilor de odihnă, depozitelor. Lustruirea prin metode specifice a suprafețelor cu parchet, faianță, marmură, gresie, linoleum sau altele care se pretează la operațiuni cu substanțe adecvate;
- Ștergerea mobilierului cu soluții antistatice;
- Dezinfectarea toaletelor cu substanțe dezinfectante specifice ;
- Spălarea geamurilor și a tâmplăriei interioare și exterioare;
- Ștergerea și aspirarea prafului de pe pereți și suprafețe greu accesibile;
- Curățarea de praf a caloriferelor;
- Curățarea prin metode specifice a jaluzelelor verticale și orizontale;
- Curățarea tapițeriei cu aspiratoare cu injecție/extracție.

### 3. Curățenie ocazională - la necesitate:

- Se vor desfășura la cerere și se vor presta și alte servicii similare, solicitate de autoritatea contractantă, pentru orice tip de spațiu. Ofertantul va lua în calcul și prestarea serviciilor de curățenie după lucrări de reparație. (curățenie după efectuarea lucrărilor de reparație, în situații de avarii a sistemelor ingineresti).

## **IV. PRESTAREA SERVICIILOR**

- Serviciile de curățenie se vor executa obligatoriu în afara orelor de program, în intervalul **06.00-07.00**, într-un singur **schimb** (cu posibilitatea decalării în funcție de programul de lucru al instituției);
- Serviciile de curățenie se vor executa obligatoriu în intervalul **07.00-9.00**, în spațiile cu acces limitat.
- Prestarea serviciilor de curățenie nu trebuie să întrerupă sau să deranjeze activitatea personalului.
  - În timpul programului de lucru al instituției, în intervalul orar **07:00 – 18.00 de luni până vineri (zile lucrătoare)**, prestatorul va asigura un număr de **cel puțin 2 (două)** persoane pentru întreținerea curățeniei în sediu, grupurile sanitare, holuri, căi acces și alte servicii accidentale/ocasionale, pentru asigurarea serviciilor de protocol în sălile de ședințe atunci când este cazul.
  - Pe timpul efectuării serviciilor de curățenie, Prestatorul va asigura supravegherea personalului cu **un responsabil**, în intervalul orar **07:00 – 18:00 de luni până vineri (zile lucrătoare)**, care va asigura comunicarea cu reprezentantul desemnat al Beneficiarului, care va urmări și verifica îndeplinirea prevederilor contractuale. **Această persoană va avea cel puțin studii medii și o experiență de minim 5 ani** în domeniul controlului calității serviciilor de curățenie.
  - **Prestatorul va numi o persoana care va fi responsabil** de asigurare cu consumabile a instituției Beneficiarului și spațiilor din locațiune.
  - Nu se acceptă executarea serviciilor de curățenie decât înaintea orelor de program. Orice modificare în acest sens nu se va face decât cu aprobarea autorității contractante.
  - Lunar, se vor întocmi Fișe de monitorizare (conform modelului Anexa 3 la Contract-model (F5.1)) care vor fi însușite de beneficiarii serviciilor de curățenie din Beneficiarului și reprezentantul desemnat de către Beneficiarului pentru monitorizarea executării obligațiilor contractuale.
  - Serviciile vor fi asigurate cu personal calificat, bine structurat cantitativ și temeinic instruit (dovezi că personalul este instruit (registre de instruire, fise de evaluare a personalului etc) precum și cu materiale, soluții, echipamente și utilaje profesionale.
  - Personalul prestator al serviciilor va fi calificat și responsabil (cu cazierul juridic curat), cunoașterea regulilor generale de conduită, cunoașterea regulilor de utilizare a produselor chimice și echipamentului întrebuintat, cunoașterea regulilor privind igiena personală și privind protecția muncii, respectarea eticii muncii în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu). Prestatorul va asigura personalul cu uniforme speciale de muncă. Toți lucrătorii vor purta în timpul prestării serviciilor de curățenie uniforme, iar ținuta lucrătorilor trebuie să fie în permanență decentă și curată.
  - După semnarea Contractului, autoritatea contractantă va face cunoscut Prestatorului persoana responsabilă de derularea prevederilor contractuale (reprezentantul desemnat al Beneficiarului). Aceasta va comunica cu reprezentantul prestatorului zilnic în vederea conformității serviciilor prestate.
  - La grupurile sanitare curățenia va fi efectuată la fiecare oră în intervalul zilei de muncă **07:00 – 18:00**. În acest sens se va verifica de către reprezentantul desemnat de către Beneficiar pentru monitorizarea prevederilor contractuale zilnic, la fiecare oră și va fi consemnat într-o fișă

(conform modelului Anexa 4 la Contract model (F5.1)), care va sta pe ușa de intrare în fiecare grup sanitar.

## V. PRECIZĂRI DE ELABORARE A OFERTEI TEHNICE

### Descrierea serviciilor:

Pachetul de servicii va cuprinde **descrierea detaliată** a tuturor operațiilor pe care ofertantul le propune pentru asigurarea serviciilor de curățenie, în conformitate cu normele specifice în domeniu și structurate după cum urmează :

- a) **Curățenie de întreținere:** se desfășoară în zile lucrătoare, în toate spațiile așa cum au fost detaliate la punctul II;
- b) **Curățenie generală:** se desfășoară **lunar** în zile de odihnă, în toate spațiile așa cum au fost detaliate la punctul II;
- c) **Curățenie ocazională:** se desfășoară **la necesitate** și se execută operațiile solicitate de Beneficiar, pentru orice tip de spațiu (curățenie după efectuarea lucrărilor de reparație, în situații de avarii a sistemelor inginerești, etc.)

***Notă:*** Ofertele în care nu se va detalia operațiunile de curățenie pentru toate suprafețele enumerate în prezentul Caiet de sarcini, vor fi considerate neconforme.

***Volumul serviciilor (metrajul) contractat poate diferenția de volumul serviciilor executat lunar ca rezultat a frecvenței reduse a angajaților la sediile Beneficiarului.***

### **Resurse tehnice (echipamente și utilaje) - cerințe minime de calificare\***

***\* În cazul în care la prestarea serviciilor de curățenie Prestatorul consideră necesar, poate completa în oferta depusă în cadrul procedurii de achiziție, lista cu echipamente și utilaje propusă de Beneficiar:***

1. **Aspirator profesional** – pentru fiecare angajat;
2. **Mașină universală monodisc cu generator de spumă și rezervor de soluții** – utilizat la curățarea, frecarea, și, după caz, polisarea diverselor pardoseli: granit, marmură, pardoseli din linoleum- **1 buc.;**
3. **Aparat de curățat cu spray-extracție** – utilizat la spălarea blîndă și în profunzime a suprafețelor textile în special a covoarelor și tapițerii – **1 buc.;**
4. **Set găleată pentru curățenie (birou)** – va include cel puțin, găleată cu storcător, apă murdară - apă curată, storcător profesional – **pentru fiecare angajat;**
5. **Set găleată pentru curățenie (grup sanitar)** – va include cel puțin, găleata cu storcător, apă murdară - apă curată, storcător profesional – **pentru fiecare angajat;**
6. **Sistem mop plat profesional** – cu bară de aluminiu prevăzută cu mâner din cauciuc, pentru curățat și dezinfectat pardoseli - **pentru fiecare angajat;**
7. **Sistem profesional de spălat geamuri** – (dispozitiv și accesorii) cu mâner telescopic - **pentru fiecare angajat;**
8. **Scară telescopică** – pentru tavane și suprafețe înalte (**aluminiu cu trei tronsoane**) - **2 buc.**

Propunerea tehnică va conține **obligatoriu** informații cu privire la resursele tehnice necesare îndeplinirii prevederilor contractuale, respectiv tipurile de utilaje, echipamentele, ustensilele pe care ofertantul le va utiliza.

De asemenea, se va specifica numărul echipamentelor și se vor prezenta fișele tehnice/documente care atestă caracteristicile tehnice, după cum urmează:

Ofertele vor conține obligatoriu lista cu utilajele, echipamentele, ustensilele pe care ofertantul le deține și pe care se obligă să le utilizeze în îndeplinirea contractului, numărul și caracteristicile tehnice ale acestora.

*Notă: Neasigurarea pe timpul executării prevederilor contractuale a utilajelor, echipamentelor declarate în ofertă va duce la sancționarea acestuia conform prevederilor contractuale.*

*Se va prezenta o declarație pe propria răspundere care să ateste modul în care se asigură utilajele și echipamentele necesare derulării prevederilor contractuale.*

### **Soluțiile și consumabilele utilizate la îndeplinirea contractului:**

Pentru buna derulare a prevederilor contractuale ofertantul are obligația de a asigura **lunar bunuri** materiale (soluții și consumabile) care vor asigura executarea serviciilor de curățenie calitativ și în termeni.

Specificația tehnică va cuprinde:

- Serviciile de curățenie vor fi prestate **obligatoriu** cu soluții chimice dezinfectante, fără adaos de clor, certificate conform standardelor internaționale (ISO, Produs avizat, certificat UE, etc).
- Declarații de conformitate;
- Fișa tehnică de securitate a produsului. Pentru cele din import se va prezenta o Fișă tehnică tradusă în limba română;
- Fișa cu descrierea produsului care trebuie să cuprindă principalele caracteristici ale acestuia.

Caracteristica soluțiilor/detergenții trebuie să întrunească următoarele:

- detergenți neutri sau lichizi universali - agenți de suprafață cu putere mare de înmuiere și emulsionare; diluție variabilă în funcție de concentrația detergentului (conform recomandărilor producătorului) și condițiile de depozitare care trebuie să garanteze calitatea produsului;
- detergenți acizi sau detartranți -caracteristici: detergenți + soluții acide puternice, pH 5; utilizate pentru curățarea materialelor cu depuneri de piatră; în cazul utilizării pentru robinete, chiuvete inox, se vor utiliza detartranți tamponați.

Cerinte specifice de mediu:

Produsele folosite vor fi în conformitate cu normele sanitare în vigoare și vor respecta standardele de protecție a mediului conform cu legislația comunitară ori cu standardele europene sau internaționale de domeniu.

Ofertele vor conține obligatoriu Lista cu soluțiile și consumabilele utilizate în îndeplinirea contractului, însoțite de declarații de conformitate.

Listele vor conține: cantitățile lunare ce vor fi utilizate în îndeplinirea prevederilor contractuale, prețul unitar, furnizorul, alte informații referitoare la eficiență, performanțe sau pe care ofertantul le consideră necesare.

***Notă: La solicitarea autorității contractante se vor prezenta mostre a produselor care urmează să fie utilizate pentru prestarea serviciilor de curățenie. Mostra ofertantului câștigător va rămâne la autoritatea contractantă pentru a putea fi comparată cu produsele folosite lunar pe toată durata executării obligațiilor contractuale.***

### **Resurse umane:**

Oferta va conține:

1. **Numărul de personal alocat îndeplinirii contractului este de 18 persoane.**

- 17 persoane calificate pentru prestarea serviciilor de curățenie\*;
  - 1 persoană responsabil care coordonează modul de prestare a serviciilor, cu cel puțin studii medii și cu experiență minima de 5 ani în domeniu controlului calității serviciilor de curățenie.
- *din numărul celor 17 persoane pentru prestarea serviciilor de curățenie, 2 persoane responsabile care vor presta servicii de curățenie în intervalul orelor 07:00 – 18:00 în zilele lucrătoare (luni-vineri).*
2. Personalul utilizat în îndeplinirea contractului trebuie să fie calificat, instruit și familiarizat cu cele mai noi procedee, metodologii, soluții și echipamente de lucru din domeniu.
3. Personalul prestator al serviciilor va fi calificat și responsabil (cu cazierul judiciar curat), cunoașterea regulilor generale de conduită, cunoașterea regulilor de utilizare a produselor chimice și echipamentului întrebuițat, cunoașterea regulilor privind igiena personală și privind protecția muncii, respectarea eticii muncii în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu. Prestatorul va asigura **obligatoriu** personalul cu uniforme speciale de muncă.
4. Pentru unele spații, persoanele ce vor presta serviciile de curățenie urmează a fi aprobate de către Serviciul de Informații de Securitate a RM. În acest scop, urmare desemnării în calitate de câștigător al licitației, Prestatorul va prezenta o listă extinsă de 7 persoane care vor solicita accesul la secret de stat, pentru a asigura disponibilitatea a minimum 2 persoane ce vor asigura continuitatea prestării serviciilor de curățenie în spațiile respective. Lista nemijlocită a persoanelor care vor presta serviciile în spațiile nominalizate mai sus va fi prezentată de către Prestator către Beneficiar urmare semnării contractului. Orice modificare a acesteia va fi efectuată **doar** cu acordul Beneficiarului.
5. Orice modificare a personalului antrenat în procesul de prestare al serviciilor **obligatoriu** se va efectua **doar** cu acordul Beneficiarului.

**VI. PRECIZĂRI DE ELABORARE A OFERTEI FINANCIARE:**

1. Prețul solicitat pentru serviciile de curățenie de întreținere, de curățenie generală și de curățenie ocazională (la necesitate) va fi exprimat în lei/m<sup>2</sup>;
2. Prestatorul de servicii va prezenta descifrarea elementelor de cost ce formează prețul (cheltuieli cu personalul\*, cheltuieli cu resurse tehnice, consumabile utilizate și alte elemente considerate în formarea prețului);

\* Confirmarea salariului plătit (contract de muncă sau extras din plățile CNAS/CNAM), concedii anuale, impozite etc.

3. Lista produselor utilizate pentru efectuarea serviciilor de curățenie va conține costul orientativ și furnizorii.

**VII. MĂSURI DE PROTECȚIE A MUNCII**

Măsurile de asigurare pe linia protecției muncii, autorizarea, instruirea personalului propriu, acordarea echipamentului de lucru și protecție etc., precum și cercetarea eventualelor accidente de muncă și înregistrarea acestora sunt în sarcina și pe cheltuiala Prestatorului de servicii.

Prestatorul are obligația să ia toate măsurile de asigurare pe linia protecției muncii, autorizarea, instruirea personalului propriu, acordarea echipamentului de lucru și protecție etc., precum și cercetarea eventualelor accidente de muncă și înregistrarea acestora, pe cheltuiala acestuia.

Prestatorul are obligația de a respecta protecția, siguranța și igiena muncii, astfel:

- pe toată durata de prestare a serviciilor de curățenie, vor fi respectate cerințele referitoare la protecția, securitatea și igiena muncii;

- prestatorul, care efectuează serviciile de curățenie, are obligația să asigure luarea măsurilor organizatorice și tehnice pentru crearea condițiilor de securitate a muncii;
- realizarea instructajului de protecție a muncii pentru tot personalul de exploatare la interval de cel mult 30 zile și consemnarea acestuia în fișele individuale sau alte formulare specifice care urmează să fie semnate individual;
- manevrele corespunzătoare curățeniei cu echipamente mecanizate vor fi efectuate numai de personal calificat;
- zonele periculoase sau cele în care se efectuează spălări umede, se avertizează, interzicându-se accesul persoanelor neautorizate;
- măsurile de protecția muncii, menționate, nu sunt limitative și se vor completa cu măsurile de protecție a muncii specifice, cuprinse în instrucțiunile de exploatare ale echipamentelor utilizate în îndeplinirea prevederilor contractuale, care se vor afișa la locul de muncă.

Prestatorul are obligația să respecte toate măsurile de protecție a muncii pe întreaga perioadă a desfășurării serviciilor de curățenie.

Prestatorul de servicii are obligația de a asigura personalului care participă direct la serviciile de curățenie, echipament de protecție a muncii adecvat.

Pentru orice accident survenit în timpul și din cauza naturii lucrărilor, prestatorul de servicii este direct răspunzător.

Pe toată durata de îndeplinire a prevederilor contractuale, vor fi respectate reglementările referitoare la protecția, securitatea și igiena muncii.

Realizarea instructajelor specifice de protecție a muncii, verificarea cunoștințelor și abaterile de la normele în vigoare, inclusiv sancțiunile aplicate, vor fi consemnate în fișele de instructaj individuale ale Prestatorului.

Serviciile de curățenie în zonele periculoase (ferestre aflate la înălțime) trebuie prestate cu personal calificat în domeniu, instruit și corespunzător asigurat, precum și cu materiale, soluții, echipamente și utilaje profesionale.

#### **Prevenirea și stingerea incendiilor pe durata prestării serviciilor**

Prestatorul are obligația să ia toate măsurile necesare respectării reglementărilor de prevenire și stingere a incendiilor, pe întreaga durată de îndeplinire a prevederilor contractuale.

### **VIII. RECLAMAȚII**

În cazul în care pe parcursul derulării prevederilor contractuale, se constată unele reclamații, scrise și înregistrate, privind modul de desfășurare a operațiilor de întreținere, se vor percepe penalități conform clauzelor contractuale.

***Notă: Ofertarea întregului pachet de servicii din prezentul Caiet de sarcini este obligatorie, neofertarea unuia sau mai multor servicii, determină declararea ofertei ca fiind neconformă.***

### **3. CONDIȚII SPECIALE DE CARE DEPINDE ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI**

Conform Anexei nr.3 la Caietul de sarcini Partea II. din Contractul-model.

**Conducătorul grupului de lucru:**

**Vladimir MUNTEANU**

*(semnat electronic)*