

---

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI  
PÚBLIC DE NETEJA VIÀRIA DEL MUNICIPI DE MARTORELLES

---



Ajuntament de  
**Martorelles**

MARÇ 2024

---

## INDEX

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. CONSIDERACIONS GENERALS</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>1.1. OBJECTE DEL SERVEI</b>                                         | <b>6</b>  |
| <b>1.2. OBLIGACIONS GENERALS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA DEL SERVEI</b> | <b>7</b>  |
| <b>1.3. DURADA DEL CONTRACTE</b>                                       | <b>8</b>  |
| <b>1.4. ÀMBIT TERRITORIAL</b>                                          | <b>8</b>  |
| <b>1.5. IMPLANTACIÓ DEL SERVEI</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>1.6. TEMPORALITAT DELS SERVEIS</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>2. SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>2.1. ÀMBIT FUNCIONAL</b>                                            | <b>11</b> |
| <b>2.2. ASPECTES COMUNS A QUALSEVOL SERVEI</b>                         | <b>14</b> |
| 2.2.1. Modificacions del servei                                        | 14        |
| 2.2.2. Horaris de prestació de serveis                                 | 14        |
| 2.2.3. Festius entre setmana                                           | 15        |
| <b>2.3. TRACTAMENTS BÀSICS</b>                                         | <b>15</b> |
| 2.3.1. Escombrada manual                                               | 17        |
| 2.3.1.1. Definició del servei                                          | 17        |
| 2.3.1.2. Mitjans operatius                                             | 17        |
| 2.3.2. Escombrada manual mecanitzada (equip multifunció)               | 18        |
| 2.3.2.1. Neteja amb aigua a pressió                                    | 18        |
| 2.3.2.2. Neteja d'embornals i reixes                                   | 19        |
| 2.3.2.3. Servei de neteja per festes i actes públics                   | 20        |
| 2.3.2.4. Neteja de pintades i retirada de cartells a la via pública    | 22        |
| 2.3.2.5. Recollida de residus abandonats a la via pública              | 23        |
| 2.3.2.6. Recollida de fulles i petites restes de poda                  | 23        |
| 2.3.2.7. Recollida d'animals morts                                     | 23        |
| 2.3.3. Escombrada mecànica                                             | 24        |
| 2.3.3.1. Definició del servei                                          | 24        |
| 2.3.3.2. Mitjans operatius                                             | 25        |
| 2.3.4. Escombrada mixta                                                | 25        |



|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.4.1. Definició del servei                                            | 25        |
| 2.3.4.2. Mitjans operatius                                               | 25        |
| 2.3.5. Buidat i manteniment de papereres                                 | 26        |
| 2.3.5.1. Buidat de papereres                                             | 26        |
| 2.3.5.2. Manteniment i rentat de papereres                               | 27        |
| <b>2.4. TRACTAMENTS ESPECÍFICS</b>                                       | <b>28</b> |
| 2.4.1. Servei de neteja del mercat ambulant                              | 28        |
| 2.4.1.1. Definició del servei                                            | 28        |
| 2.4.1.2. Mitjans operatius                                               | 28        |
| <b>2.5. SERVEIS EXTRAORDINARIS</b>                                       | <b>29</b> |
| <b>3. SEGURETAT I SALUT LABORAL</b>                                      | <b>30</b> |
| <b>4. MITJANS MATERIALS</b>                                              | <b>32</b> |
| 4.1. TRACTAMENT DE LES INVERSIONS DELS DIFERENTS EQUIPS                  | 32        |
| 4.2. MANTENIMENT, NETEJA I IMATGE DELS VEHICLES                          | 33        |
| 4.3. SISTEMA DE POSICIONAMENT GLOBAL I SOFTWARE DE L'ACTUAL<br>CONTRACTE | 33        |
| 4.4. INSTAL·LACIONS                                                      | 34        |
| 4.4.1. NAU DE SERVEIS                                                    | 35        |
| 4.4.2. RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATÀRIA                               | 35        |
| <b>5. MITJANS PERSONALS</b>                                              | <b>37</b> |
| 5.1. PERSONAL A SUBROGAR                                                 | 38        |
| 5.2. UNIFORMITAT                                                         | 39        |
| 5.3. ENCARREGAT DEL SERVEI                                               | 40        |
| 5.4. OPERARIS I OPERARIS-CONDUCTORS                                      | 40        |
| 5.5. ACTUACIÓ EN CAS DE VAGA DEL TREBALLADORS                            | 41        |
| <b>6. CRITERIS DE SOSTENIBILITAT</b>                                     | <b>42</b> |
| 6.1. AIRE: EMISSIÓ DE GASOS                                              | 42        |
| 6.2. AIRE: IMPACTE ACÚSTIC                                               | 42        |
| 6.3. AIGUA: CONSUM I TIPOLOGIA D'AIGUA                                   | 43        |

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.4. PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA</b>                                                | <b>43</b> |
| <b>6.5. ÚS DE PRODUCTES DE NETEJA BIODEGRADABLES</b>                                   | <b>43</b> |
| <b>6.6. SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL</b>                                               | <b>44</b> |
| <b>6.7. CONSUM A LES INSTAL·LACIONS</b>                                                | <b>44</b> |
| <b>6.8. CONTROL ANUAL DE LES VARIABLES</b>                                             | <b>44</b> |
| <b>7. QUALITAT I CONTROL DELS SERVEIS</b>                                              | <b>46</b> |
| 7.1. L'ÍNDEX DE QUALITAT                                                               | 46        |
| 7.2. INDICADORS DE QUALITAT                                                            | 47        |
| 7.3. SERVEIS OBJECTE DE CONTROL                                                        | 48        |
| 7.4. METODOLOGIA D'AVALUACIÓ DELS INDICADORS DE QUALITAT                               | 50        |
| 7.5. OBTENCIÓ I VALORACIÓ DELS RESULTATS DE L'IQ                                       | 50        |
| 7.6. METODOLOGIA DE PENALITZACIÓ                                                       | 52        |
| <b>8. CAMPANYES DE COMUNICACIÓ AMBIENTAL</b>                                           | <b>55</b> |
| <b>9. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ</b>                                                      | <b>57</b> |
| 9.1. Coordinació del servei i interlocució amb l'Ajuntament                            | 57        |
| 9.2. Informació a registrar i comunicar per part de l'adjudicatària                    | 58        |
| <b>10. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES</b>                                                  | <b>61</b> |
| 10.1. ASPECTES GENERALS DE PRESENTACIÓ                                                 | 61        |
| <b>10.2. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR</b> | <b>62</b> |
| 10.2.1. Document 1: Resposta als criteris d'adjudicació                                | 63        |
| 10.2.2. Document 2: Memòria tècnica del servei de neteja viària                        | 63        |
| 10.2.3. Document 3: Memòria tècnica de mitjans materials                               | 64        |
| 10.2.3.1. Recursos materials oferts                                                    | 65        |
| 10.2.3.2. Instal·lacions                                                               | 65        |
| 10.2.4. Document 4: Memòria tècnica de mitjans personals                               | 66        |
| 10.2.4.1. Mitjans personals oferts per a la realització dels diferents serveis         | 66        |
| 10.2.4.2. Mitjans humans oferts pels serveis de suport                                 | 66        |
| 10.2.5. Document 5: Criteris de sostenibilitat                                         | 67        |

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 10.2.6. Document 6: Serveis de suport                                                  | 67        |
| <b>10.3. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS AUTOMÀTICS</b>                     | <b>68</b> |
| 10.3.1. Preu ofert                                                                     | 68        |
| 10.3.2. Altres criteris automàtics                                                     | 69        |
| <b>11. ANNEXES</b>                                                                     | <b>70</b> |
| <b>11.1. Annex 1. INFORMACIÓ GRÀFICA DEL MUNICIPI:</b>                                 | <b>70</b> |
| 11.1.1. Annex 1.1 Plànol de l'àmbit territorial del servei                             | 70        |
| 11.1.2. Annex 1.2 Plànol de localització de l'arbrat municipal                         | 70        |
| 11.1.3. Annex 1.3 Plànol de localització de papereres                                  | 70        |
| 11.1.4. Annex 1.4.1 Plànol de tipologies de voreres                                    | 70        |
| 11.1.5. Annex 1.4.2 Quadre resum de la caracterització urbanística dels espais         | 70        |
| <b>11.2. Annex 2. FITXA TÈCNICA DELS MITJANS MATERIALS ACTUALS</b>                     | <b>71</b> |
| <b>11.3. Annex 3. SISTEMA DE POSICIONAMENT GLOBAL I SOFTWARE DE L'ACTUAL CONTRACTE</b> | <b>72</b> |
| <b>11.4. Annex 4. LLISTAT DEL PERSONAL A SUBROGAR</b>                                  | <b>73</b> |
| <b>11.5. Annex 5. CONVENIS COL·LECTIUS DEL CENTRE</b>                                  | <b>74</b> |
| 11.5.1. Annex 5.1 Conveni col·lectiu Cespa Vallès Oriental                             | 74        |
| 11.5.2. Annex 5.2 Conveni col·lectiu Urbaser                                           | 74        |
| <b>11.6. Annex 6. PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA</b>                    | <b>75</b> |
| <b>11.7. Annex 7. INDICADORS DE QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI</b>                      | <b>76</b> |
| <b>11.8. Annex 8. MODEL DE PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI ECONÒMIC</b>                        | <b>77</b> |
| <b>11.9. Annex 9. MODEL DE PRESENTACIÓ DELS QUADRES TÈCNICS</b>                        | <b>78</b> |

**TAULA DE CONTINGUTS (TAULES)**

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Taula 1. Distribució de la població.....                         | 9  |
| Taula 2 Freqüències de tractaments per sectors.....              | 16 |
| Taula 3. Distribució de papereres.....                           | 26 |
| Taula 4. Serveis objecte de seguiment de qualitat i control..... | 49 |
| Taula 5. Dades pel càlcul de l'IQ.....                           | 51 |
| Taula 6. Qualitat del servei en funció de l'IQ.....              | 51 |
| Taula 7. Dades pel càlcul de les penalitzacions a aplicar.....   | 52 |
| Taula 8. Exemple de càlcul de l'import de la penalització.....   | 53 |

## **1. CONSIDERACIONS GENERALS**

L'Ajuntament de Martorelles es proposa com a objectius generals per a la prestació dels serveis bàsics de la neteja viària que:

- Els barris que integren l'àmbit territorial que es regula en aquest contracte siguin zones netes i que la ciutadania percebi aquesta situació de tal manera que li proporcionï satisfacció i identificació amb el seu municipi.
- Els serveis es prestin amb les mínimes molèsties per a la ciutadania.
- Els criteris de sostenibilitat i de protecció ambiental orientin qualsevol acció de l'empresa adjudicatària.
- L'actuació de l'empresa adjudicatària sigui, en tot moment, sota el criteri de la millora constant de les condicions de prestació dels diversos serveis.

El Plec de Condicions Tècniques (en endavant PCT) que seguidament s'exposa, regularà els serveis a realitzar per tal que les empreses licitadores proposin ofertes que permetin assolir els objectius generals i que garanteixin els criteris tècnics previstos en aquest document.

### **1.1. OBJECTE DEL SERVEI**

El present PCT té per objecte regular, ordenar i establir les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei públic de neteja viària del municipi de Martorelles.

Seràn objecte del nou contracte els següents serveis de neteja viària:

- Escombrada manual.
- Escombrada manual mecanitzada (equip multifunció).
- Escombrada mixta.
- Escombrada mecànica.
- Tractaments específics.
- Tractaments extraordinaris.

Amb la implantació d'aquests serveis, l'objectiu de l'Ajuntament és el de millorar l'estat de neteja del municipi.

L'Ajuntament podrà, en tot moment, ampliar o suprimir alguns dels serveis contractats, prèvia comunicació a l'adjudicatària i sense que això impliqui cap contraprestació econòmica.

La valoració de les modificacions, quan s'escaigui, s'efectuarà en base als preus unitaris de l'oferta presentada en aquest concurs i en base al temps i nombre de mitjans humans i materials reals que calgui dedicar a la prestació dels nous serveis encomanats. Tanmateix, els temps requerits podran determinar-se en base als rendiments dels mitjans operatius que les licitadores presentin en les seves ofertes.

Qualsevol tipus d'omissió que hi pugui haver en el PCT que pugui ser indispensable per dur a terme correctament els treballs de neteja, no eximeixen a l'empresa adjudicatària de la seva execució. Aquests s'hauran de realitzar com si haguessin estat descrits i segons el bon ofici i costum dels serveis de neteja viària.

## 1.2. OBLIGACIONS GENERALS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA DEL SERVEI

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats en cada un dels apartats del present PCT, aquells que s'especifiquin en el contracte i els derivats de normativa vigent. Es destaquen, en particular, les següents obligacions per part de l'empresa adjudicatària:

- Adequarà la seva activitat als **principis ètics** i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'objectivitat i de transparència. En aquest sentit s'obliga a:
  - Comunicar a l'Ajuntament les possibles situacions de conflicte d'interessos o d'altres anàlogues de les que tingui coneixement i que afectin, directe o indirectament, a la present contractació, podent posar en risc l'interès públic.
  - Notificar les incidències detectades a la via pública durant el servei, posant en coneixement als Serveis Tècnics Municipals (en endavant STM).
- Complirà totes les **lleis i disposicions vigents en matèria social, laboral i de seguretat**, tenint tot el personal degudament legalitzat d'acord amb aquestes lleis.
- Disposarà, durant tota la vigència del contracte, de la/les **pòlissa/es** adequades i suficients que cobreixin la responsabilitat civil i danys a tercers davant qualsevol contingència. Anualment en presentarà una còpia a l'Ajuntament.
- **En cas de vaga o tancament patronal:**

- Posarà a disposició de l'Ajuntament tots els vehicles, materials, eines i elements adscrits als serveis. Les despeses que se'n derivin aniran a càrrec de l'empresa.
- Donarà coneixement a l'Ajuntament de la notificació de l'inici de la vaga, el mateix dia o el següent a aquell en què els treballadors li hagin comunicat.
- Enviarà a l'Ajuntament una còpia de l'Ordre de l'Administració competent en la es fixin els serveis mínims.
- Podrà utilitzar les boques de reg que li indiquin els STM. Qualsevol ús que no sigui l'apropiat, així com la utilització de xarxes d'abastament no municipals, anirà a risc de l'empresa adjudicatària, la qual haurà de respondre de la infracció comesa.
- Atendrà les urgències **les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any**, sense perjudici de la compensació econòmica si s'escau.
- Vetllarà perquè, en tot moment, el servei transmeti una imatge correcta al ciutadà, tant pel que fa al vestuari com al material, instal·lacions i a altres elements utilitzats en el servei.
- Disposarà d'un responsable que dirigirà el personal i els treballs de la contracta i el qual estarà en contacte directe amb els STM.

### 1.3. DURADA DEL CONTRACTE

El temps que regula el present contracte és de **tres (3) anys**. Sense possibilitat de prorroga.

### 1.4. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial regulat per aquest PCT inclourà:

- Sector Carrencà.
- Sector Centre.
- Sector Can Sunyer.
- Sector Castell.
- Sector Nord.
- Sector Torre dels Galls.

- Sector Can Calet.

L'**Annex 1. INFORMACIÓ GRÀFICA DEL MUNICIPI** inclou dades que, a títol merament informatiu, poden servir a les empreses licitadores en l'elaboració de les seves propostes tècniques i econòmiques. És obligació de les empreses licitadores realitzar les verificacions corresponents per tal de validar o modificar aquests valors per dimensionar el servei.

La distribució de la població a Martorelles per sectors de població (sense tenir en compte els disseminats) és la següent:

| SECTOR                           | HABITANTS    | %           |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| Sector Centre                    | 1.432        | 28,45%      |
| Sector Carrencà                  | 1.090        | 21,66%      |
| Sector Castell                   | 774          | 15,38%      |
| Sector Can Sunyer                | 746          | 14,82%      |
| Sector Nord                      | 734          | 14,58%      |
| Torre dels Galls                 | 179          | 3,56%       |
| Can Calet (zona pol. Industrial) | 78           | 1,55%       |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>5.033</b> | <b>100%</b> |

**Taula 1. Distribució de la població**

La web [http://sitmun.diba.cat/idelocals/?mun\\_ine=08115](http://sitmun.diba.cat/idelocals/?mun_ine=08115) permet accedir al geoportal del municipi de Martorelles el qual inclou informació geogràfica i urbanística.

L'àmbit territorial regulat per aquest PCT pot variar durant la vigència del contracte. En cas que l'Ajuntament incorporés altres zones del terme municipal, aquestes seran assumides per l'empresa adjudicatària sense cap altra contraprestació econòmica, tret que s'incorri alguna de les consideracions previstes en l'apartat corresponent del Plec de Condicions Administratives Particulars (en endavant PCAP) sobre les modificacions del preu de la contracta.

## 1.5. IMPLANTACIÓ DEL SERVEI

Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes un pla de desplegament dels serveis a través d'un calendari de treball, detallant quan i com es duran a terme cadascuna de les tasques corresponents als serveis objecte d'aquest PCT.

El termini d'implantació del nou servei, en cap cas, podrà ser superior al temps mínim per a fer la subrogació de personal. Aquest termini es pactarà amb l'Ajuntament un cop signat el contracte i no serà superior a 15 dies.

Durant aquest període de temps, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Fer-se càrrec del servei que actualment es presta al municipi.
- Adaptar els equips materials del contracte anterior a les característiques tècniques i condicions contingudes a la seva oferta.
- Incorporar els diferents equips personals que desenvoluparan les tasques de cadascun dels serveis objecte del present PCT.
- Assegurar-se que tots els equips tenen incorporats i en perfecte estat de funcionament, sistemes de seguiment i control que facilitin la informació especificada a **l'apartat 4.3 SISTEMA DE POSICIONAMENT GLOBAL I SOFTWARE D'EXPLOTACIÓ**. Si algun vehicle no disposa d'aquests sistemes, o no funcionen correctament sigui quin sigui el motiu, a efectes de facturació es considerarà que no ha treballat i no es facturarà ni s'abonarà a l'adjudicatària.
- Mentre es defineix i s'aprova la imatge dels nous serveis, el personal haurà d'anar amb un uniforme homologat. Aquest s'haurà d'adaptar a l'època de l'any i portarà el logotip de l'Ajuntament de Martorelles a la part davantera i posterior. No podrà dur cap altre logo ni distintiu si no està expressament aprovat per l'Ajuntament.
- Adequar i posar en funcionament la nau de serveis que hagi proposat en la seva oferta.

## 1.6. TEMPORALITAT DELS SERVEIS

Finalment, dir que, a efectes de disseny dels treballs, es consideraran les següents temporades:

- **Temporada d'estiu:** període comprès entre els mesos de juny a setembre (4 mesos).
- **Temporada d'hivern:** període comprès entre els mesos d'octubre a maig (8 mesos).

## 2. SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA

### 2.1. ÀMBIT FUNCIONAL

El servei de neteja viària objecte d'aquest contracte comprèn:

- La neteja i retirada de qualsevol tipus de residu que es trobi a la via pública i/o edificis públics del municipi, utilitzant el mètode de neteja més adequat en cada cas.
- L'escombrada (manual, mecànica o mixta) de les voreres, de les calçades, de les zones pavimentades i de les zones no pavimentades (sauló, terra,...).
- El buidatge i neteja de papereres i de les ubicacions de les mateixes. Es col·locaran bosses de plàstic a les papereres per a minimitzar l'efecte dels residus sobre el paviment. Caldrà dur un registre de les incidències detectades en cada una d'elles.
- La neteja de tots els escocells i les seves reixes (no s'inclou el desherbat, ja que aquest és realitzat per la brigada municipal d'espais verds).
- La retirada de deixalles i assimilables abandonats a la via pública.
- El manteniment de tots els equips que conformen el servei de neteja.
- La retirada de les fulles caigudes dels arbres.
- La retirada dels arrossegaments provocats per pluja o vent.
- La retirada d'animals morts de la via pública.
- La retirada d'adhesius en fanals, semàfors, senyals de trànsit, etc.

Per **residu** s'entén:

- Restes de la recollida de residus.
- Restes del mercat ambulant.
- Fulles d'arbres.
- Arrossegaments de la pluja i/o el vent.
- Excrements d'animals domèstics.
- Qualsevol altre residu dipositat a la via pública susceptible de ser recollit i transportat pels equips de neteja.

Per **via pública** s'entén:

- Calçades i voreres, (inclosos els escocells i les voreres no pavimentades).
- Carreteres i camins públics.

- Places.
- Passeigs.
- Parcs infantils.
- Escales.
- Zones pendents d'urbanitzar de titularitat pública.
- Qualsevol espai públic inclòs dins de l'àmbit territorial del contracte

No s'inclouen dins del servei de neteja viària el manteniment d'espais verds donat que és una tasca competència de la brigada municipal d'espais verds.

Aquests serveis s'entendran inclosos necessàriament en el preu ofert per les empreses licitadores i seran d'aplicació sigui quin sigui l'amidament global de superfície urbanitzada. Aquest fet haurà de ser considerat per les empreses licitadores al presentar les seves ofertes, les quals no es podran vincular a una quantitat determinada.

El projecte tècnic que presentin les empreses licitadores tindrà en compte els sectors de treball especificats en **l'apartat 1.4 ÀMBIT TERRITORIAL** i haurà de respectar les freqüències mínimes assenyalades en aquest PCT. Cada sector es podrà dividir en els subsectors que creguin necessaris per tal d'assolir els ratis adequats de netedat mitjançant les diferents modalitats de neteges previstes.

S'entén per freqüència de neteja el número de dies a la setmana en que es realitza la neteja viària a una determinada zona o carrer del municipi en la seva totalitat. Les empreses licitadores hauran de proposar les freqüències de neteja de cada sector o subsector. Hauran de tenir en compte que si, per exemple, la freqüència és de tres dies/setmana, el servei de neteja haurà de ser complert per a tots els carrers inclosos en l'esmentat sector o subsector. En cap cas es podrà quedar cap espai sense netejar.

Per a tots i cadascun dels serveis, les empreses licitadores hauran d'especificar (en metres lineals d'eix de carrer per hora) les càrregues de treball assignades a cada equip

El servei de neteja viària es basarà en els grups de neteja següents:

- **Tractaments bàsics:** es tracta dels tractaments de neteja sistemàtics, repetitius i més importants, en els quals es fonamenta la neteja dels carrers del municipi. És el resultat de l'aplicació d'una combinació de tractaments amb una freqüència concreta. Aquesta freqüència vindrà determinada per l'ús que es faci del carrer i del seu estat d'embrutiment.

- **Tractaments específics:** es tracta d'actuacions sense la sistemàtica o la freqüència de la neteja bàsica i que la complementen, ja sigui per raons d'abast del servei (solars, embornals, caiguda de la fulla, mercat no sedentari etc.) o per la naturalesa de les accions a realitzar (actuació immediata, festes i actes públics o gestió d'abocaments il·legals, entre d'altres).
- **Neteges extraordinàries:** es consideren neteges extraordinàries aquelles que es justifiquen per:
  - La celebració d'esdeveniments no regulats (festes i esdeveniments extraordinaris que no s'hagin regulat en l'abast d'aquest PCT).
  - Successos naturals o situacions no previsibles que provoquin l'embrutiment puntual d'algun espai inclòs en l'àmbit territorial del contracte i que precisi la seva gestió fora dels horaris estipulats en el contracte i/o amb mitjans operatius diferents als previstos. Les situacions que poden donar pauta a aquestes situacions no previsibles poden ser:
    - Nevades.
    - Retirada d'arbres trencats que es trobin ocupant la via pública.
    - Neteja de l'embrutiment provocat per pluges fortes o vents que obliguin a una actuació específica.
    - Neteja d'abocaments il·legals grans que no es puguin tractar amb els mitjans propis de la contracta.
    - Qualsevol altra situació excepcional que es pugui produir.
- Tasques de suport a la recollida de brossa.

Els costos de les neteges extraordinàries no estaran incloses en l'import dels serveis oferts per les empreses licitadores. La seva realització es portarà a terme quan l'Ajuntament ho sol·liciti i es valoraran segons els preus unitaris aportats per les empreses licitadores en els seus respectius estudis econòmics.

En el cas d'actuacions per embrutiments puntuals, aquestes s'hauran de portar a terme en un termini màxim de 24 hores des de que l'empresa adjudicatària rebi l'avís de l'ordre.

El detall de cada grup de serveis venen especificats en el següent apartat.

## **2.2. ASPECTES COMUNS A QUALSEVOL SERVEI**

### **2.2.1. MODIFICACIONS DEL SERVEI**

L'Ajuntament podrà, en tot moment, ampliar o suprimir alguns dels serveis contractats, prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària. Aquest fet no implicarà cap contraprestació econòmica per part de l'Ajuntament, tret que aquest incorri alguna de les consideracions previstes en l'apartat corresponent del PCAP sobre les modificacions del preu de la contracta.

La valoració de les modificacions, quan s'escaigui, s'efectuarà en base als preus unitaris de l'oferta presentada en la present licitació i en base al temps i nombre de mitjans humans i materials reals que calgui dedicar a la prestació dels nous serveis encomanats. Tanmateix, els temps requerits podran determinar-se en base als rendiments dels mitjans operatius que les empreses licitadores presentin en les seves ofertes.

### **2.2.2. HORARIS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS**

S'estableix un horari bàsic de treball de dilluns a divendres en horari de 7:00h a 13:00h.

Els dissabtes caldrà preveure el servei de repàs dels carrers principals i la neteja del mercat ambulant. En aquest cas, l'horari serà partit: de 10:30h a 13:00h i de 14:00h a 16:30h.

L'horari de treball haurà de ser cobert per la totalitat del personal designat, fins i tot en els períodes de vacances, en els quals s'establiran els corresponents equips de substitució.

En cas de feines especials, com ara actes puntuals de festes o esdeveniments socials/culturals i/o educatius, l'horari bàsic del personal fix de la plantilla es pot veure modificat per tal d'adaptar-se a les necessitats considerades per l'Ajuntament, podent-se realitzar treballs específics els dissabtes, diumenges i/o dies festius.

Qualsevol variació en l'horari i calendari de treball haurà de ser aprovat específicament pels STM, prèvia sol·licitud de l'empresa adjudicatària del servei.

Els principals elements per designar l'horari seran:

- La coordinació dels serveis de recollida de residus amb l'horari dels serveis de neteja municipals.
- La influència dels vehicles de recollida en el trànsit de vehicles del nucli.

- El compliment de les ordenances de **Convivència i Civisme** i de **Circulació de vehicles i persones** de Martorelles.

### **2.2.3. FESTIUS ENTRE SETMANA**

En cas de donar-se la situació de dos dies festius consecutius, un d'ells es considerarà laborable a efectes de prestació de serveis. La reorganització del calendari de neteja caldrà ser consensuada una setmana abans i aprovada pels STM.

## **2.3. TRACTAMENTS BÀSICS**

La combinació bàsica dels serveis de neteja viària del municipi de Martorelles està basada en les modalitats de serveis d'escombrada manual, manual mecanitzada (equip multifunció), mecànica i mixta de vials. Les freqüències i tractaments de les diferents modalitats d'escombrada a aplicar seran, com a criteri bàsic, les especificades a continuació:

| SECTORS                                | Sistema de neteja | Dilluns | Dimarts | Dimecres | Dijous | Divendres | Dissabte |
|----------------------------------------|-------------------|---------|---------|----------|--------|-----------|----------|
| <b>SECTOR<br/>CARRENCÀ</b>             | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| <b>SECTOR<br/>CENTRE</b>               | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| <b>SECTOR CAN<br/>SUNYER</b>           | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| <b>SECTOR<br/>CASTELL</b>              | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| <b>SECTOR<br/>NORD</b>                 | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| <b>SECTOR<br/>TORRE DELS<br/>GALLS</b> | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| <b>SECTOR CAN<br/>CALET</b>            | Manual            |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Manual Mec.       |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mecanitzat        |         |         |          |        |           |          |
|                                        | Mixte             |         |         |          |        |           |          |
| Recollida bosses                       |                   |         |         |          |        |           |          |
| Punts concrets i incidències           |                   |         |         |          |        |           |          |

Taula 2 Freqüències de tractaments per sectors

## 2.3.1. ESCOMBRADA MANUAL

### 2.3.1.1. Definició del servei

Consisteix en l'actuació d'un operari proveït d'un carretó de neteja i/o cabàs amb els seus complements (escombra, pala, bosses pels residus i altres estris). Aquest tindrà assignat un sector del municipi on desenvolupar la tasca d'escombrada la qual inclou les següents operacions:

- Escombrada manual de les voreres, rigoles i d'una franja de calçada) variable en funció del grau de brutícia).
- Neteja d'escocells (burilles, papers, excrements, etc.)
- Recollida d'excrements a terra.
- Buidat de papereres i substitució de bosses (quan sigui necessari).
- Escombrada de les places de paviment dur.
- Neteja dels entorns dels edificis de serveis i dependències públiques.
- Neteja de l'entorn del mobiliari urbà.
- Neteja de les escales que formin part del seu sector.

Un cop efectuades aquestes tasques caldrà que els residus producte de l'escombrada es depositin en bosses que després seran carregades per l'equip multifunció (veure **apartat 2.3.2. Escombrada manual mecanitzada (equip multifunció)**).

Caldrà que, al final del torn de treball, s'organitzi un procediment de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament per comentar aquelles anomalies que siguin detectades pels operaris (pintades, cartells publicitaris no autoritzats, papereres trencades o en mal estat, etc.) i que precisin d'una ràpida gestió per a la seva solució. Caldrà portar un registre d'aquestes comunicacions.

### 2.3.1.2. Mitjans operatius

Els sectors de treball Carrencà i Centre tindran assignats dos o tres dies a la setmana de neteja manual. Aquest tractament de neteja desenvoluparà la seva tasca de manera que podrà coincidir amb un sistema d'escombrada mecànica en carrers concrets. Segons els itineraris previstos en l'oferta de cada licitadora, el peó de neteja viària s'unirà a la màquina escombradora per crear aquest equip d'escombrada mixta.

Depenent dels sectors de treball, el servei d'escombrada manual pot recolzar-se amb l'equip auxiliar per facilitar el trasllat a zones concretes: aquest seria el cas dels sectors

Castell i Nord. En d'altres casos, es proveiran únicament de cabàs i/o carrets porta-cubells.

### **2.3.2. Escombrada manual mecanitzada (equip multifunció)**

L'equip multifunció serà l'encarregat de realitzar els serveis d'escombrada manual mecanitzada que es descriuen a continuació.

Les seves freqüències de realització es podran reajustar en base a les necessitats de cada un d'ells i segons les programacions establertes.

#### **2.3.2.1. Neteja amb aigua a pressió**

Aquest servei consisteix en projectar aigua a pressió sobre els vials o zones de vianants per arrossegat la pols, el fang o altres residus, com els excrements d'ocells o altres animals.

Aquest servei es pot realitzar específicament en zones especialment brutes o en sectors que precisin d'una neteja periòdica de l'espai. Queda inclosa en aquest servei la neteja de les àrees d'aportació de la recollida selectiva.

Característiques principals del servei:

- S'utilitzaran equips d'hidropressió proveïts de mànegues amb llances d'aplicació manual amb aigua a alta pressió.
- La maquinària d'aigua haurà de disposar de boques de càrrega ràpides per minimitzar els temps mort de treball. Les boques hauran de ser compatibles amb els sistemes de càrrega posats a disposició per l'Ajuntament. Durant el procés no està permesa la pèrdua d'aigua per fuites o per sobreixidor.
- En el cas de residus no abastables per les operacions d'escombrada (fang, pols, etc.), aquests seran conduïts cap a la xarxa de recollida d'aigües pluvials.
- En realitzar aquesta neteja, caldrà tenir especial cura en no embrutar cotxes, vianants, aparadors comercials ni cap dels elements que es trobin a la via pública.
- Es farà de març a novembre (nou (9) mesos) evitant la neteja amb aigua en èpoques de glaçades o amb condicions meteorològiques adverses.
- Sempre que es pugui, s'utilitzarà aigua procedent del subsol. En cas que no sigui possible, haurà de demanar autorització a l'Ajuntament per utilitzar les arquetes de purga o hidrants existents en el municipi que l'hi indiquin.

L'àmbit i la freqüència d'actuació imprescindible per aquest tractament serà:

- Mensualment, l'Avinguda Piera (entre el C/ de l'Església i el C/Montnegre).
- Mensualment, la zona de Carrencà (al C/ de l'Horta entre el C/ de la Primavera i el C/ de Sant Isidre).
- La neteja de les àrees d'aportació de recollida selectiva del municipi es farà quan indiquin els STM.

Donat que actualment es disposa d'una escombradora dual, el tractament mixt d'aquests sectors en el dia convingut es pot fer amb l'aigua a pressió. Per la neteja de taques i incrustacions caldrà fer ús dels productes detergents adients.

Altres zones de neteja periòdica amb aigua:

- Zones de vianants.
- Grans avingudes amb zona de vianants central.
- Zones de gran afluència de pas.
- Sector concrets d'afluència.
- Zones de dificultat de neteja.
- Zones que consideri l'empresa licitadora.
- Altres zones que indiquin els STM.

Per tal d'evitar casos de legionel·la, els tractaments amb aigua compliran amb les recomanacions indicades en **l'apartat 6.4 PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA**. Pel que fa al consum d'aigua, es seguiran les disposicions indicades en **l'apartat 6.3 AIGUA: CONSUM I TIPOLOGIA D'AIGUA**.

#### **2.3.2.2. Neteja d'embornals i reixes**

Aquest servei comprendrà la neteja mecànica i manual dels embornals i les reixes amb l'objectiu de retirar sòlids i plantes que puguin dificultar-ne el seu correcte funcionament.

En concret, inclourà les operacions següents:

- Neteja i desobstrucció de les boques d'embornals (incloses les vorades, reixes i caixes), reixes interceptores o altres tipus de desguàs de la via pública i/o de places. S'inclourà la retirada i eliminació dels sediments o dipòsits existents.
- Neteja de qualsevol residu o material adherit a les reixes.
- Neteja del marc per afavorir l'assentament de la reixa.
- Es netejaran reixes de qualsevol espai públic, ja sigui la via pública o places.

- La neteja serà sempre amb extracció dels residus i, en cap cas, es deixarà que arribin a la xarxa general.

Aquest tractament de neteja serà realitzat per part d'una empresa externa i caldrà preveure un mínim de quatre (4) jornades anuals, aspecte que podrà ser millorat per les empreses licitadores segons queda definit als criteris d'adjudicació automàtics especificats al PCAP.

L'empresa adjudicatària elaborarà una planificació de les tasques de neteja, que haurà de ser aprovada per l'Ajuntament. Dins d'aquesta planificació es faran constar els punts més crítics que necessitaran una neteja més intensa.

No és objecte d'aquesta contracta la neteja del clavegueram.

### **2.3.2.3. Servei de neteja per festes i actes públics**

L'empresa licitadora haurà d'incloure dins la seva oferta tots aquells treballs específics previstos per atendre la neteja de les zones on es desenvolupin els esdeveniments de festes assenyalades que es detallen a continuació:

- **Festa Major:** es celebra pels voltants de l'11 de setembre i té una durada aproximada de 4-5 dies. Els principals actes que es realitzen i pels quals caldrà preveure la seva neteja són:
  - Actes de tot tipus a diferents espais del municipi, principalment al voltant de la masia Carrencà i de l'edifici La Vinya.
  - Atraccions i parades a la zona del mercat ambulant (sota masia Carrencà)
  - Concerts per a joves al C/ Mogent.
  - Actes infantils i d'entitats al Parc de Can Sunyer.
  - Baixada de carretons del C/ Catalunya fins a l'Avinguda Piera.
  - Correfoc a l'Avinguda Piera.
- **11 de setembre:**
  - Acte institucional a la Plaça de la Sardana (neteja anterior i posterior).
  - Concert al parc de Can Sunyer (neteja anterior i posterior).
  - Ballada de sardanes a la Plaça de l'Ajuntament.
- **Període Nadalenc:**
  - **Fira de Nadal:** es celebra a mitjans de desembre i es situa a l'Avinguda Piera. Caldrà fer una neteja abans de la fira, aprofitant que no hi ha vehicles aparcats, i un cop aquesta finalitzi.

- **Cavalcada de Reis** (5 de gener): el servei de neteja formarà part de la Rua per tal de fer una primera neteja de xoc després de l'activitat.
- **Carnestoltes**: es celebra durant el mes de febrer. El servei de neteja formarà part de la Rua per tal de fer una primera neteja de xoc després de l'activitat.
- **Festa de la primavera**: es celebra durant el mes de maig i té una durada d'un dia.
- **Sant Joan** (24 de juny): es farà la neteja de l'entorn de la masia Carrencà i de la pista poliesportiva.
- **Actes a l'aire lliure durant l'estiu** organitzats per l'Ajuntament: concerts, cinema a la fresca, màgia, etc. Caldrà fer una neteja de la zona abans de l'esdeveniment.

Aquest servei de neteja implicarà disposar del personal i mitjans operatius suficients per donar cobertura a la neteja completa de les zones en què s'executin els esdeveniments.

També tindrà en compte que haurà de col·locar els bujols de recollida selectiva dels quals disposa l'Ajuntament, allà on els STM indiquin (el seu buidat anirà a càrrec de la contracta del servei de recollida de residus).

S'entendrà per neteja dels espais l'aplicació dels següents tractaments:

- Escombrada mixta amb escombradora.
- Buidat de les papereres localitzades en la zona de l'esdeveniment.

La qualitat del servei consistirà en que l'espai on es realitzin les activitats i els seus voltants, quedin en perfecte estat de neteja.

Els treballs de neteja s'iniciaran a la finalització de l'acte o a partir de l'inici del servei el dia següent, segons el que especifiquin els STM. Correspondrà a l'empresa adjudicatària l'aportació dels mitjans operatius (personals i materials) necessaris per donar cobertura als actes assenyalats.

En cas que les activitats es duguin a terme en zones verdes o enjardinades, el servei haurà de fer-se càrrec de la primera neteja de xoc després de l'activitat.

L'empresa adjudicatària disposarà del calendari de les festes que cada any seran objecte de prestació de servei. En el moment que es coneguin els esdeveniments, localitzacions i horaris que organitzi l'Ajuntament, aquests seran comunicats a l'empresa adjudicatària per tal de concretar les tasques a desenvolupar. A efectes informatius,

informar que a la web de l'Ajuntament , es pot consultar la programació dels actes festius d'anys anteriors.

Per tal d'atendre la neteja prèvia (quan calgui) i posterior d'altres festes i esdeveniments de menor envergadura, que es realitzen esporàdicament i que per tant, no se'n pot preveure la seva celebració anticipadament, l'empresa adjudicatària inclourà cada any una bossa d'un mínim **35 hores de treballs extraordinaris**. El cost d'aquestes hores estarà inclòs en el preu de la contracta.

#### **2.3.2.4. Neteja de pintades i retirada de cartells a la via pública**

L'objectiu d'aquest servei és la neteja dels paraments verticals dels elements de la via pública (fanals, quadres elèctrics, etc.) amb la finalitat de millorar la imatge de la via pública inclosa en l'àmbit territorial objecte d'aquesta contracta.

Aquest servei es realitzarà a criteri dels STM i inclourà:

- La neteja de pintades i grafitis.
- L'aplicació de tractaments antigrafitis i/o el pintat de superfícies especialment afectades.
- La retirada de pancartes i cartells.

L'àmbit de neteja inclou la neteja de façanes i murs públics, així com també qualsevol pintada ofensiva, que haurà de ser retirada immediatament pels serveis de neteja.

S'haurà de realitzar un registre fotogràfic de l'element a netejar abans i després de realitzar la neteja.

L'equip de neteja estarà constituït com a mínim per:

- Un (1) operari.
- La maquinària que les empreses licitadores considerin més adient.
- Materials fungibles (sorres, productes químics no tòxics, etc.).
- Eines i estris necessaris pel desenvolupament dels treballs.
- Els EPIs necessaris per evitar els riscos que es puguin produir en el desenvolupament de la tasca.

L'empresa adjudicatària realitzarà un estudi de camp per identificar l'estat actual i proposar una programació del servei que garanteixi la màxima eficiència dels recursos destinats. Aquesta proposta haurà de ser aprovada pels STM, que sempre podran modificar-la en funció dels seus criteris.

Es proposa per aquest tractament un mínim de 4 jornades de treball a l'any a lliure disposició dels STM. Aquest servei pot ser subcontractat.

#### **2.3.2.5. Recollida de residus abandonats a la via pública**

Aquest servei consistirà en la recollida puntual de residus voluminosos municipals que hagin estat abandonats en la via pública i que no hagin pogut ser recollits pel servei de recollida de voluminosos del que ja disposa el municipi.

Tenint en compte que ja existeix un servei de recollida de voluminosos, i que el que no es vol és potenciar l'hàbit de que l'usuari deixi les seves andròmines qualsevol dia de la setmana, aquestes recollides només es faran quan els voluminosos abandonats:

- Dificultin el pas dels usuaris per les voreres.
- No permetin el buidat dels contenidors de selectiva.

L'empresa adjudicatària haurà deportar un registre d'aquests abocaments i informarà setmanalment a l'Ajuntament de les actuacions realitzades. El trasllat del residu es farà a la deixalleria de Martorelles.

#### **2.3.2.6. Recollida de fulles i petites restes de poda**

Durant el període de caiguda de fulles es tindrà especial cura de la seva neteja en la via pública. Les freqüències aniran en funció de la quantitat de fulles i vigilant la circulació de vianants i circulació rodada en les vies objecte d'aquesta neteja.

Les empreses licitadores planificaran aquest servei tenint en compte els mitjans tècnics i operatius dels que disposin i encabint aquest servei de xoc en les zones més afectades, dins de la seva programació de neteja habitual. No es considerarà la necessitat de programar hores extres o servei extraordinaris.

La neteja i recollida del residu verd corresponent al període de poda de l'arbrat, correspon a la brigada d'espais verds.

#### **2.3.2.7. Recollida d'animals morts**

L'empresa adjudicatària retirarà els animals morts (de com a màxim 50kg de pes) que es trobin a la via pública. Ho farà seguint el protocol que determini l'Ajuntament i sense límits de serveis. Això implicarà:

- La recollida de l'animal mort i el seu trasllat fins al destí més adequat, el qual haurà de complir amb els requisits de la normativa de residus i altres normatives sectorials aplicables
- La retirada s'haurà de fer el durant el mateix dia de l'avís dels STM o de la detecció per part del servei de neteja viària.
- No es permetrà l'ús dels contenidors de les àrees d'emergència per a dipositar els animals morts recollits.

### **2.3.3. ESCOMBRADA MECÀNICA**

#### **2.3.3.1. Definició del servei**

Consisteix en la neteja de determinades zones mitjançant la utilització de vehicles específics, que escombren amb mecanismes que incorporen raspalls giratoris, sistemes d'aspiració i/o arrossegament.

Els serveis d'escombrada mecànica complementaran les tasques de neteja amb aigua a pressió, neteja mixta i neteja manual.

S'aplicarà l'escombrada mecànica en aquelles zones de vianants, de grans superfícies, vorades sense presència de cotxes, voreres amples i, en general, qualsevol sector que permeti el sistema mecanitzat, sent prioritari el seu ús pel seu elevat rendiment de treball.

Caldrà tenir present l'ús del tercer raspall articulats allà on la majoria de voreres siguin inferiors a 80 cm. i on la presència d'arbres ho permeti. Aquest sistema permet potenciar una neteja mecanitzada d'alguns trams de vorera, sobretot en el sector de Can Sunyer on les voreres estan a nivell de calçada.

La freqüència de neteja amb escombradora serà diària i el seu ús serà per realitzar serveis d'escombrada mecanitzada, escombrada mixta o fins i tot com a aiguabatre, en cas que l'escombradora fos de sistema dual.

La tremuja de la màquina escombradora s'haurà de buidar i netejar cada dia. El residu recollit de les escombradores i del buidat de les papereres, s'emmagatzemarà en un contenidor de caixa oberta que estarà ubicat en el Parc Central. L'empresa adjudicatària serà la responsable de traslladar-lo periòdicament al centre gestor corresponent, reportant mensualment a l'Ajuntament els tiquets corresponents d'entrada a planta. D'aquesta manera es garantirà el control de la quantitat de residu generat pel servei de neteja viària.

### **2.3.3.2. Mitjans operatius**

La màquina escombradora de la qual disposarà l'empresa adjudicatària és la que actualment presta el servei en el municipi, les característiques de la qual estan incloses en l'**Annex 2. FITXA TÈCNICA DELS MITJANS MATERIALS ACTUALS**.

És requisit indispensable que la màquina utilitzada estigui dotada de dispositiu de seguiment GPS i sensors de treball i que pugui transmetre la senyal de funcionament dels raspalls.

Per tal d'evitar casos de legionel·la, els tractaments amb aigua compliran amb les recomanacions indicades en l'**apartat 6.4 PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA**.

### **2.3.4. ESCOMBRADA MIXTA**

#### **2.3.4.1. Definició del servei**

Consisteix en una acció simultània d'escombrada manual i mecànica. L'escombrada manual s'efectua a les zones no accessibles per la màquina i s'envien els residus cap a aquesta. L'escombrada mecànica s'efectua segons el cas:

- Amb preferència a la calçada sobre la vorera.
- Cap al centre d'aquesta, si hi ha aparcaments o si la recollida de les deixalles es fa simultàniament a ambdós costats en carrers estrets.
- Eventualment en el centre de les voreres si es tracta de casos particulars d'escombrada mixta de voreres.

S'aplicarà en substitució total o parcial de l'escombrada manual en els carrers que siguin aptes per això. En dies de vent s'evitarà emprar aquest sistema per la ineficiència del servei.

La composició mínima de l'equip serà d'un conductor, un operari i una màquina escombradora. L'operari en zones concretes de treball serà el que estigui realitzant el servei d'escombrada manual en aquell sector. Aquest s'acoblarà al servei en la zona i el dia que correspongui i es mantindrà a una distància màxima de 30 metres per davant de l'escombradora.

#### **2.3.4.2. Mitjans operatius**

A efectes de dimensionament i logística dels treballs, les empreses licitadores planificaran que l'escombrada mixta es pugui alternar amb la neteja mecànica en aquells sectors on

sigui necessari. En els sectors on l'escombrada mecànica ja sigui suficient per arribar a l'estat de netedat desitjat (per ex, sector de la Torre dels Galls), no es farà servei d'escombrada mixta.

Les escombres poden ser substituïdes per bufadors d'aire, sempre respectant els límits establerts per la normativa vigent de soroll, així com el respecte als vianants.

### 2.3.5. BUIDAT I MANTENIMENT DE PAPERERES

Les papereres de cada sector del municipi són les següents:

| SECTOR           | Nº DE PAPERERES |
|------------------|-----------------|
| Carrencà         | 45              |
| Centre           | 65              |
| Can Sunyer       | 49              |
| El Castell       | 11              |
| Nord             | 17              |
| Torre dels Galls | 0               |
| Cementiri        | 3               |
| Parc fluvial     | 8               |
| <b>TOTAL</b>     | <b>198</b>      |

**Taula 3. Distribució de papereres**

#### 2.3.5.1. Buidat de papereres

El buidat de papereres s'efectuarà i es dimensionarà per tal d'evitar el seu desbordament i garantint el seu bon estat de neteja.

La freqüència de buidatge de les papereres serà la que es detalla a continuació, la qual ha tingut en consideració el grau d'ús de cada unitat (el qual pot variar en funció de la seva ubicació):

- Sector Centre i Carrencà: entre tres (3) i sis (6) dies a la setmana.
- Resta de sectors: entre un (1) i tres (3) dies a la setmana.

En cap cas, s'efectuarà el buidat de les papereres abocant el seu contingut al terra per tal de que aquest què sigui recollit per les màquines escombradores.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir amb la freqüència de buidat, que cap paperera es trobi desbordada de residus. El desbordament de papereres serà un indicador de manca de qualitat del servei.

Per tal d'evitar la brutícia a les papereres i els vessaments a la via pública, l'empresa adjudicatària haurà de subministrar i col·locar una bossa a cada paperera. Aquesta bossa s'adaptarà perfectament a la paperera i en garantirà la seva estanquitat. Les bosses canviaran segons necessitat i segons el seu grau de deteriorament (en cas que estiguin trencades, brutes, etc.). El seu cost estarà incorporat als costos de buidatge.

Les empreses licitadores hauran de preveure un sistema de fixació de la bossa a la cistella per tal de garantir la seva subjecció en cas de vent i evitar la dispersió del seu contingut per la via pública.

L'Ajuntament podrà sol·licitar el buidatge d'alguna paperera amb caràcter d'urgència, en casos de desbordament i sempre que ho consideri oportú.

#### **2.3.5.2. Manteniment i rentat de papereres**

Tal i com s'ha comentat anteriorment, també formen part de l'objecte del contracte les següents tasques:

- **Neteja de papereres:** es rentaran i desinfectaran com a mínim, un cop a l'any, amb un equip d'hidropressió adient. Es tindrà especial cura del paviment ubicat sota de les papereres on hi podrien haver restes líquides que també s'haguessin de netejar. Aquesta tasca es pot anar desenvolupant els mateixos dies en que s'efectuï la neteja amb aigua a pressió de les àrees d'aportació dels contenidors (veure **apartat 2.3.2 Escombrada manual mecanitzada (equip multifunció)**).
- L'empresa adjudicatària haurà de **mantenir les papereres** sempre operatives (a punt per a la seva utilització) i en perfectes condicions de neteja i higiene amb l'objectiu d'incentivar-ne el seu ús entre la ciutadania.
- **Registre d'incidències sobre l'estat de les papereres:** aquest registre s'utilitzarà per informar a l'Ajuntament d'aquelles papereres que s'hagin de reparar o substituir, per tal de que l'Ajuntament hi pugui enviar a la brigada municipal. L'empresa adjudicatària ha de registrar cadascuna de les incidències detectades i mensualment, o quan li sigui sol·licitat, facilitar-ne un informe als STM.

## **2.4. TRACTAMENTS ESPECÍFICS**

### **2.4.1. SERVEI DE NETEJA DEL MERCAT AMBULANT**

#### **2.4.1.1. Definició del servei**

Tots els dissabtes, a l'esplanada de la Masia de Carrencà es situa el mercat no sedentari de Martorelles.

En finalitzar el mercat, entre les 14:30h i les 16h s'inicia el servei de neteja el qual torna a deixar la zona en perfecte estat. A més, aquesta actuació permet que aquest indret, setmanalment tingui una bona neteja de la zona urbanitzada.

Des del servei de neteja viària objecte d'aquest PCT, cal donar resposta a les necessitats plantejades per aquest esdeveniment, alhora que caldrà que l'empresa adjudicatària potenciï al màxim la prevenció i reciclatge dels residus generats a través de les actuacions que consideri oportunes.

Cal garantir que a les 17:00h, la zona afectada pel mercat estigui totalment neta i sense residus per permetre la circulació de vehicles.

El mètode de neteja consistirà en:

- La selecció prèvia dels residus que estiguin sobre la via pública afectada pel mercat ambulant, per permetre que el servei de recollida de residus pugui recollir-los mitjançant una retirada diferenciada per fraccions valoritzables.
- L'escombrada mecanitzada i mixta de tota la superfície, que garanteixi l'eliminació de totes les restes disperses que quedin sobre l'espai.
- La neteja final amb aigua a pressió en les zones de major embrutiment (sobretot pel que fa a la matèria orgànica).

Totes aquestes operacions es realitzaran de manera simultània avançant per l'ordre d'execució adient.

#### **2.4.1.2. Mitjans operatius**

L'empresa adjudicatària posarà a l'abast d'aquesta neteja:

- Una (1) escombradora.
- Un (1) equip de neteja d'aigua a pressió (el presentat a l'oferta adjudicada).
- Un (1) bufador.

- Un (1) maquinista i un (1) operari.

La neteja inclourà:

- La recollida de les restes escampades per l'esplanada del recinte, prestant especial atenció a la recollida dels possibles residus lleugers disseminats en l'entorn de la zona.
- La neteja de l'entorn adjacent que hagi pogut quedar brut com a conseqüència de l'activitat del mercat.

En cas d'haver modificacions en la ubicació actual del mercat setmanal, es notificarà a l'empresa adjudicatària amb la suficient antelació per tal que ajusti els treballs de neteja corresponents i sense que sigui objecte de cap modificació del contracte.

## **2.5. SERVEIS EXTRAORDINARIS**

En aquelles situacions en què es produeixi una situació d'alerta, d'emergència (nevades, fortes pluges, tempestes, riudes o altres situacions similars) o l'activació del DUPROCIM (Document únic de protecció civil municipal) del municipi de Martorelles, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament els mitjans humans i materials necessaris per a la realització dels treballs que determini l'òrgan competent.

S'entendran serveis extraordinaris en protecció civil si el servei cal efectuar-lo fora dels horaris o dies previstos en la contracta.

En cas de fortes tempestes o riudes, l'empresa adjudicatària haurà de netejar els materials que hagin quedat dipositats a la via pública (terres, fangs, pedres, etc.) degut al seu arrossegament. També estarà a disposició dels STM en cas que es necessiti una actuació urgent.

Aquestes situacions d'emergència s'entendran ampliables a aquelles que requereixin treballs excepcionals de neteja a la via pública, segons criteris de l'Ajuntament. Es demanarà disponibilitat total les 24 h/dia.

### 3. SEGURETAT I SALUT LABORAL

Les obligacions de l'empresa adjudicatària en quan a la seguretat i salut laboral seran les que es detallen a continuació:

- El **compliment de la normativa 31/1995**, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals, modificada pel RD54/2003, de 12 de desembre. En particular, de les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a que es refereix l'art. 24 de la Llei 31/95 sobre Prevenció de Riscos Laborals i el RD 171/2004 de 30 de gener que desenvolupa l'article 24.
- La cura del compliment estricte de les **normes de seguretat i de circulació vial** en la gestió del servei, especialment en la manipulació dels materials i en la de sinistres i accidents, a l'efecte d'evitar qualsevol situació de risc, tant per als operaris com per la ciutadania de Martorelles. Així mateix, les condicions de treball hauran d'evitar qualsevol risc d'impacte ambiental en el desenvolupament de les activitats pròpies del servei. Per tant, haurà de prendre totes les precaucions necessàries amb la finalitat d'evitar qualsevol tipus d'accident.
- La redacció del **Pla de Prevenció de Riscos Laborals** i desenvoluparà tota la seva activitat seguint els seus criteris. Aquest pla haurà de ser aprovat per l'Ajuntament abans de l'inici de la prestació del servei.
- La disposició de tots els mitjans de senyalització necessaris per senyalitzar perfectament aquells serveis que així ho requereixin.

En el termini d'un (1) mes des de la notificació de la formalització, l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària establiran els mecanismes de coordinació necessaris en quant a la protecció i prevenció de riscos laborals i n'informaran als treballadors. Per aquest motiu, en aquest període de temps l'empresa adjudicatària haurà de presentar l'avaluació de riscos propis, en la qual també s'especificaran els riscos que poden afectar als usuaris i treballadors dels centres.

L'avaluació de riscos propis haurà de preveure, com a mínim, aquests apartats:

- Riscos professionals possibles en els treballs de neteja.
- Condicions dels mitjans de protecció personal i col·lectiva.
- Equips de protecció personal (EPIs) i equips de protecció col·lectiva.
- Instal·lacions mèdiques.

Amb independència del conjunt de temes més genèrics de Salut Laboral i al seu compliment obligat d'acord a la legislació vigent ja comentada a l'inici d'aquest apartat, cal ressaltar les següents obligacions concretes referides al material, estris i normes d'emmagatzematge:

- Serà necessari que sigui visible i a l'abast de tothom, la següent documentació:
  - Fitxes de seguretat dels productes que es fan servir.
  - Descripció/taula de freqüències de les diferents tasques a dur a terme per cada treballador/a.
  - Planificació de les tasques de neteja.

Els especialistes tindran la qualificació i la informació i formació requerida per a efectuar els treballs, disposant de tots els medis necessaris.

Les empreses licitadores inclouran en les seves ofertes una justificació dels productes i materials de neteja que s'utilitzaran per a la realització del servei (adjuntar fitxes tècniques i de seguretat), així com vestuaris i mitjans de seguretat.

## 4. MITJANS MATERIALS

La maquinària actual del servei, propietat de l'Ajuntament i procedent de l'anterior contracte, és la que s'especifica en l'**Annex 2. FITXA TÈCNICA DELS MITJANS MATERIALS ACTUALS**.

Les empreses licitadores hauran de preparar les seves ofertes tenint en compte la utilització d'aquesta maquinària i incorporant el seu import pendent d'amortització dins de la seva proposta econòmica.

A partir de l'inici del servei, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària:

- Totes les despeses d'explotació, manteniment i amortització que pertoquin dels vehicles.
- Assegurar-se de que la maquinària disposi de tots els permisos i autoritzacions pertinents, assegurances, revisions mecàniques, etc.
- El compliment per part de tots els vehicles adscrits als serveis, de tots els preceptes que s'assenyalin en el Codi de la Circulació vigent per a la seva lliure circulació per la via pública.

Tots els mitjans materials incorporats a l'**Annex 2**, estaran adscrits exclusivament al servei de neteja viària de l'Ajuntament de Martorelles i no podran utilitzar-se en d'altres serveis que pugui prestar l'empresa adjudicatària, sense aprovació expressa dels STM de l'Ajuntament de Martorelles.

D'altra banda, a més dels mitjans materials indicats a l'**Annex 2** procedents de l'actual contracte, les licitadores preveuran l'adquisició de tots els mitjans materials auxiliars necessaris per a la prestació del servei, com poden ser desbrossadores, bufadores, etc.

### 4.1. TRACTAMENT DE LES INVERSIONS DELS DIFERENTS EQUIPS

A la finalització del contracte, els vehicles i eines aportades per a la prestació del servei adscrits al 100% al servei, en especial tots els indicats a l'**Annex 2**, revertiran a l'Ajuntament sense cap valor residual i lliures de càrregues financeres. L'empresa adjudicatària els lliurarà amb el canvi de nom ja realitzat.

## **4.2. MANTENIMENT, NETEJA I IMATGE DELS VEHICLES**

L'Ajuntament aprovarà la imatge que han de mostrar tant la maquinària com els vehicles, el personal, les eines i els materials inclosos a la contracta. Aquesta imatge s'ha de mantenir en bones condicions al llarg de la vida útil de tots els mitjans materials del contracte.

Les reparacions i el manteniment dels vehicles i la maquinària aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Aquests circularan sempre per la via pública en correcte estat de neteja, amb la carrosseria en bon estat i amb tots els elements de senyalització en funcionament.

L'Ajuntament tindrà la facultat d'aturar un equip i impedir la seva actuació durant el servei sempre que es detecti que aquest no garanteix les condicions mínimes establertes pel que fa a l'estat de conservació, neteja, imatge, sorolls o qualsevol altra situació indicada en aquest PCT. També podran fer repassar, pintar o fer reparar els vehicles i la maquinària en el supòsit de que no es compleixin aquestes condicions mínimes, anant les corresponents despeses a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Les reparacions, els recanvis de peces, pintats, lubricants, etc., que s'hagin de fer a la maquinària i equips s'hauran d'efectuar sempre fora de l'horari habitual de treball.

En cas d'avaría dels vehicles, l'empresa adjudicatària estarà obligada a la immediata substitució d'aquests, sense cap cost addicional per l'Ajuntament.

Es possibilitarà a les empreses licitadores una visita a les instal·lacions de l'actual adjudicatària per veure l'equip propietat de l'Ajuntament i que es posa a disponibilitat del contracte.

Queda totalment prohibit portar indicacions, símbols, o qualsevol element estètic no acceptats prèviament per l'Ajuntament.

## **4.3. SISTEMA DE POSICIONAMENT GLOBAL I SOFTWARE DE L'ACTUAL CONTRACTE**

Actualment, l'Ajuntament de Martorelles disposa d'un sistema informàtic i geogràfic de gestió i seguiment del servei de neteja viària l'objectiu del qual és el de contribuir a una millor gestió de la qualitat del servei per part de l'empresa adjudicatària i a un millor

control per part de l'Ajuntament. Les empreses licitadores, podran preveure que el sistema de control del servei serà traspasat a la nova adjudicatària, si així ho consideren oportú.

L'actual maquinària del servei, la qual serà la que l'empresa adjudicatària utilitzarà en el nou contracte, disposa del següent equipament:

- **Ordinador embarcat amb sistema de GPS:** tots els vehicles que donen servei a la contracta, tenen incorporat un dispositiu GPS/GPRS precís per al seguiment del vehicle i registre de les posicions en temps real dels diferents tractaments del servei.
- **Sensor de treball d'escombrada:** les escombradores disposen d'un sensor de treball que permet diferenciar quan la màquina està treballant de quan només està circulant i així poder controlar l'activitat duta a terme.
- **Software de gestió:** es disposa del software de gestió InfoGEO de l'empresa Boreal IT, que permet la realització del control del servei.

La informació facilitada pel GPS és consultable *online* des de l'Ajuntament i permet controlar les rutes, horaris i qualsevol altra dada dels serveis especificats de manera inequívoca i clara, tant geogràfica com temporalment.

S'adjunta en l'Annex **3. SISTEMA DE POSICIONAMENT GLOBAL I SOFTWARE DE L'ACTUAL CONTRACTE** les especificacions de l'equipament actual del contracte.

#### 4.4. INSTAL·LACIONS

Les instal·lacions del servei de neteja són els centres logístics des d'on surten diàriament els equips (personal, vehicles i maquinària) per la realització de les diferents tasques contractades.

El Parc central és la instal·lació principal de l'empresa adjudicatària en que principalment es concentra: la zona d'aparcament dels vehicles i la maquinària del servei, les zones de manteniment i neteja dels vehicles i maquinària i altres serveis auxiliars. També s'hi troben ubicats els vestuaris del personal, els despatxos d'administració i altres instal·lacions que es consideren necessaris pel correcte desenvolupament de la contracta. En funció del servei, també pot disposar d'una zona de transferència de certa tipologia de residus i un espai per la descàrrega dels residus procedents de les màquines escombradores.

#### 4.4.1. NAU DE SERVEIS

Actualment les instal·lacions que utilitza el personal del servei de neteja viària són propietat de l'Ajuntament i es troben ubicades al carrer de l'Escorxador s/n, darrera l'Ajuntament.

És voluntat de l'Ajuntament, però, que pel nou contracte sigui l'empresa adjudicatària la que porti una nau de serveis (ja sigui de propietat o de lloguer). Aquesta nau passarà a ser la base d'operacions del servei i haurà de disposar d'espai suficient per a la realització de les tasques següents:

- Reparació i tasques de manteniment de la maquinària del servei.
- Allotjament i estacionament dels vehicles del servei.
- Exercir de base operativa del personal amb els vestuaris, dutxes i equipaments necessaris segons normativa.
- Zona d'emmagatzematge de bujols i contenidors municipals.
- Base administrativa del servei de neteja.
- Zona de descàrrega de les escombradores.
- Espai per a l'emmagatzematge i subministrament de combustible.

Totes les despeses de subministrament d'aigua, llum, comunicacions i qualsevol altra derivada de la pròpia utilització de les instal·lacions aniran a càrrec de l'adjudicatària.

#### 4.4.2. RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATÀRIA

En quan a les instal·lacions, l'empresa adjudicatària del servei haurà de fer-se càrrec de:

- L'ordre i neteja en totes les dependències internes i externes de la nau: escombrada diària en finalitzar els serveis, neteja en finalitzar les neteges dels vehicles, etc.
- La neteja i manteniment dels accessos i voltant de la nau. No es podrà emmagatzemar material a l'entorn de les instal·lacions.
- El compliment estricte de tota la normativa vigent en cada moment respecte a instal·lacions industrials o comercials, sorolls, salut, medi ambient, etc.
- L'estricta compliment de les normes de seguretat, tant en la gestió del centre com en la manipulació dels materials, posant especial atenció en la prevenció dels sinistres i accidents. Haurà d'evitar qualsevol situació de risc per als

operaris, usuaris i materials, en el desenvolupament de les activitats pròpies del centre.

- Assumir l'assegurança de responsabilitat civil, l'assegurança de continents i l'assegurança de riscos ambientals.
- La revisió de la instal·lació elèctrica segons la normativa sectorial.
- La gestió i pagament de les autoritzacions d'activitat i dels permisos que calguin per al funcionament legal de les instal·lacions i de les activitats que s'hi duguin a terme.
- El pagament de les despeses ordinàries de manteniment de les instal·lacions: aigua, llum, gas, etc.
- El pagament de qualsevol despesa, de la naturalesa que sigui, derivada de l'explotació de les instal·lacions, amb disposició dels justificants de pagament.
- El compliment dels criteris de sostenibilitat a les instal·lacions recollits a l'**apartat 6 CRITERIS DE SOSTENIBILITAT**.
- La vigilància i control de les instal·lacions, a través d'alarma.
- La col·locació de rètols d'identificació, d'acord amb el que estigui estipulat en matèria de comunicació i d'imatge de l'Ajuntament de Martorelles.

## 5. MITJANS PERSONALS

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar els drets socio-laborals del seu personal. En aquest cas, l'Ajuntament no podrà interferir en les decisions que adopti envers a cada treballador, més enllà de verificar que disposa de tot el personal indicat en la seva oferta i que els serveis s'executen tal i com s'ha contractat.

L'empresa adjudicatària exercirà de manera real, efectiva i continuada la direcció del personal que destina a l'execució del contracte, assumint totes les obligacions i drets inherents a la seva condició d'empresari:

- Negociació col·lectiva.
- Concessió de permisos.
- Vacances.
- Llicències.
- Control de l'assistència al treball i productivitat.
- Pagament dels salaris, cotització a la seguretat social i retenció de l'IRPF.
- Compliment de la normativa en formació i prevenció en riscos laborals, inclòs l'exercici de la potestat disciplinària.
- Altres.

L'empresa adjudicatària procurarà l'estabilitat en el treball de personal assignat a la contracta, garantint que, en cas de substitució es buscarà una altra persona que reuneixi els mateixos requisits de titulació i/o experiència necessaris i exigits en el contracte. En tot moment caldrà informar dels canvis als STM.

L'Ajuntament de Martorelles no tindrà cap intervenció en la selecció del personal, facultat que correspondrà exclusivament a l'empresa adjudicatària.

El personal coneixerà perfectament el seu treball i tindrà l'obligació de prestar-lo amb correcció. El personal que utilitzi els vehicles haurà d'estar en possessió de l'adient permís de conducció.

Tot el personal substituït de vacances i/o de baixes laborals haurà d'haver estat format per part de l'empresa en les seves tasques abans de l'inici de la seva activitat, evitant així que es produeixin situacions de desconeixement del servei a prestar.

En cas de produir-se un conflicte laboral entre els treballadors amb l'empresa, l'Ajuntament fixarà els serveis mínims a complir per l'empresa adjudicatària.

En el termini d'un (1) mes des de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària lliurará a l'Ajuntament la relació nominal del personal al seu servei, amb expressió del seu DNI, lloc i horari de treball, a fi i efecte que quedi constància que la distribució horària i de zones de treball s'ajusta a allò establert per la pròpia empresa en la seva oferta i que haurà de ser aprovada per l'Ajuntament.

Qualsevol proposta de modificació que consolidi un canvi definitiu de la persona assignada a l'organització dels llocs de treball (número de persones que componen la plantilla, centre i horari) haurà de fer-se per escrit amb anterioritat a aquesta modificació, amb la finalitat de rebre la seva corresponent aprovació per part de l'Ajuntament.

S'haurà de revisar periòdicament la informació relativa al personal de l'empresa assignat als centres, amb la finalitat de poder comprovar que no s'hagin produït variacions substancials en el personal que presta el seu servei i que no hagin estat comunicats oportunament. D'aquesta manera, la funció que aquí es descriu és exclusivament de control sobre el compliment de la legalitat vigent en les obligacions de la seguretat social.

## **5.1. PERSONAL A SUBROGAR**

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal que sigui necessari per a la prestació del servei d'acord amb les necessitats que s'estableixin en el present PCT. Així mateix, en el moment d'iniciar el servei de la nova contracta haurà de subrogar, garantint les actuals condicions retributives, a tots els treballadors que integrin la plantilla de l'actual servei de neteja viària de Martorelles, els quals són els que s'indiquen en l'**Annex 4. LLISTAT DEL PERSONAL A SUBROGAR**.

El personal està associat a dos convenis diferents els quals les empreses licitadores hauran de tenir en consideració. S'adjunten els dos convenis a l'**Annex 5. CONVENIS COL·LECTIUS DEL CENTRE**.

Un dels treballadors està contractat per substituir la baixa de llarga durada d'un altre dels treballadors.

## 5.2. UNIFORMITAT

Tot el personal anirà perfectament uniformat. Les principals característiques d'aquest uniforme seran:

- Haurà de ser aprovat per l'Ajuntament.
- S'haurà de condicionar al règim climàtic.
- Anirà complementat amb tires reflectores de tal manera que el personal sigui perfectament identificable en la via pública durant el dia i en qualsevol circumstància climatològica.
- Portarà retolat de manera ben visible "Ajuntament de Martorelles" i el lema que es defineixi com a imatge del servei. No podrà dur altres indicacions o símbols que els ja previstos en el disseny inicial.
- En cas de fred o pluja, es complementarà amb roba d'abric i/o impermeables i calçat adients.

Els operaris duran l'uniforme exclusivament durant el temps de servei realitzat a la via pública i sempre estarà en perfecte estat de netedat.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar al seu personal la quantitat necessària de peces per garantir que sempre dugui el vestuari propi del servei en l'horari de treball.

A banda d'això, el personal estarà equipat amb tot el material de seguretat necessari. L'ús dels EPI's per part de tot el personal i la correcció en el vestuari seran objecte de control de qualitat i seguiment per part de l'Ajuntament.

Es fomentarà, sempre que sigui possible, l'ús d'articles de fibres sintètiques reciclades, articles de fibres naturals d'agricultura ecològica o de comerç just i la reducció d'embalatges.

Un cop el vestuari arribi a la fi de la seva vida útil es farà una gestió ambientalment correcta d'aquestes peces de roba en desús.

L'empresa adjudicatària haurà de complir i fer complir totes les disposicions aplicables vers la seguretat i higiene en el treball.

Les despeses de vestuari, EPI's inclosos, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

### 5.3. ENCARREGAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària incorporarà la figura d'un encarregat o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla. Aquest tindrà, entre d'altres, les següents obligacions:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa adjudicatària tant amb els STM com amb la plantilla del servei, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir entre la plantilla les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat i supervisar-ne el seu correcte desenvolupament
- Controlar l'assistència del personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal de tal manera que no s'alteri el bon funcionament del servei.
- Informar als STM sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit al servei.
- Haurà de ser capaç de fer front a qualsevol eventualitat i/o urgència.
- Estarà disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any (via mòbil o correu electrònic).

Quan l'encarregat no estigui disponible delegarà les seves funcions en una altra persona, la qual també haurà de rebre el vistiplau dels STM. Aquest canvi es comunicarà amb suficient antelació a l'Ajuntament.

### 5.4. OPERARIS I OPERARIS-CONDUCTORS

Els operaris i operaris-conductors del servei compliran les condicions següents:

- Seran persones responsables, amb sentit de l'organització i fer front a qualsevol situació a la via pública per tal de poder realitzar les tasques regulades pel servei i per les ordenances municipals corresponents.
- Prestaran un tracte adequat (educat, amable, cordial i eficaç) amb l'usuari.
- Entendran i parlaran correctament el català i el castellà.
- Comptaran amb la categoria professional i amb la titulació que requereixi la funció que estiguin realitzant. En aquest cas, i si fos necessari, disposaran del carnet de conducció que correspongui segons tara del camió.

- Disposaran de la formació que els permeti assimilar els coneixements bàsics sobre el servei neteja viària, així com els coneixements en relació als materials/residus gestionats pel servei.

L'empresa haurà de preveure la formació continuada de la plantilla sense que aquest fet suposi cap manca de servei per falta de substitució del personal.

### **5.5. ACTUACIÓ EN CAS DE VAGA DEL TREBALLADORS**

En cas de vaga dels treballadors, aquest risc serà assumit per l'empresa adjudicatària i no tindrà efectes econòmics per l'Ajuntament. En aquest cas, l'adjudicatària estarà obligada a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims per garantir la salubritat pública. Si l'adjudicatària no oferís les esmentades solucions o no les executessin, els STM podran acordar els contractes que estimin precisos per cobrir els serveis mínims aprovats, que seran repercutits econòmicament al contractista. La falta de prestació del servei mentre duri la vaga, es podrà deduir del preu a abonar per l'import de les despeses que l'adjudicatària hagi deixat de suportar en aplicació de la norma sectorial en matèria de vaga.

## 6. CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

Les variables ambientals que cal que les empreses licitadores tinguin en consideració en la seva oferta seran, com a mínim, les que es detallen a continuació:

### 6.1. AIRE: EMISSIÓ DE GASOS

Els vehicles de motor emeten gasos contaminants (NO<sub>x</sub>, CO, HC, etc.), partícules i gasos d'efecte hivernacle, principalment CO<sub>2</sub>, que és necessari controlar i reduir.

L'emissió de gasos contaminants i partícules dels vehicles oferts hauran de complir, com a mínim, amb la Normativa EURO existent. En el cas dels vehicles especials, hauran de complir la Normativa EURO màxima possible i disponible.

### 6.2. AIRE: IMPACTE ACÚSTIC

Les activitats habituals dels serveis no han de produir sorolls o vibracions que superin els límits permesos per la normativa vigent que sigui d'aplicació en l'àmbit municipal corresponent. Tampoc superaran la normativa concreta de sorolls i vibracions que aplica en la maquinària rodant.

D'acord amb la directiva 2005/88/CE totes les màquines d'ús a l'aire lliure han de dur el corresponent marcat acústic, el qual és suficient per a màquines no subjectes als nivells admissibles o límits, com per exemple:

- Baldejadors d'alta pressió.
- Vehicles d'aiguabatre i aspiradors d'alta pressió.
- Escombradors mecàniques.
- Màquines de raig d'aigua d'alta pressió.
- Equips de bomba d'aigua.
- Bufadors de fulles.
- Aspiradors de fulles.

Les empreses licitadores hauran d'assegurar-se de que el material cedit per l'Ajuntament garanteix aquests nivells exigits.

Finalment, els procediments de treball per part del personal de serveis seran els més correctes i respectuosos possibles per tal de reduir els sorolls. Per aquest motiu, el

personal haurà d'estar format en l'execució de bones pràctiques durant el servei per tal de minimitzar el soroll.

### 6.3. AIGUA: CONSUM I TIPOLOGIA D'AIGUA

L'empresa adjudicatària disposarà de sistemes economitadors d'aigua, tant en la maquinària utilitzada en la neteja viària com en les instal·lacions, per tal de minimitzar-ne el consum. Aquests sistemes proporcionaran un estalvi sense la reutilització, en especial per a les operacions de neteja amb aigua a pressió o d'escombrada mixta/mecànica

Els equips de neteja amb aigua utilitzaran aigua procedent de recursos alternatius i no apta pel consum humà. Actualment l'Ajuntament posa a disposició de les empreses un punt de càrrega d'aigua freàtica situat a les instal·lacions de la piscina municipal, tot i que està prevista la instal·lació d'un nou punt de càrrega d'aigua freàtica.

Per a la utilització de l'aigua de la xarxa potable mitjançant les boques de reg, caldrà l'aprovació expressa dels serveis tècnics municipals.

L'Ajuntament podrà restringir la realització dels serveis amb aigua quan ho consideri necessari, d'acord amb l'ordenança municipal reguladora de les mesures aplicables a l'abastament d'aigua potable i als usos de l'aigua en situació de sequera i en èpoques de glaçades. En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir la qualitat del servei ofert mitjançant el reforçament d'altres operacions de neteja viària com, per exemple, l'ús d'escombradores.

### 6.4. PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA

En tots els serveis i vehicles que utilitzin aigua, així com en les neteges que es facin en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, es tindrà especial cura en la prevenció de la legionel·losi. En l'**Annex 6. PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA** s'han fixat quines són les mesures a tenir en compte en aquests casos.

### 6.5. ÚS DE PRODUCTES DE NETEJA BIODEGRADABLES

Les empreses licitadores hauran de preveure en la seva oferta que els productes de neteja i desengreixants tinguin principis actius respectuosos amb el medi ambient. En

aquest sentit, caldrà que adjuntin en les seves ofertes la certificació de que són productes biodegradables o amb etiquetatge ecològic, així com les característiques dels productes proposats.

## 6.6. SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL

Les empreses licitadores hauran de complir amb els requisits en l'àmbit de solvència ambiental disposant, com a mínim, de la **norma ISO 14001 o EMAS**.

## 6.7. CONSUM A LES INSTAL·LACIONS

Pel que fa al consum de diferents recursos en les instal·lacions del servei, l'empresa adjudicatària tindrà en compte els següents aspectes:

- Pels documents de treball o informes en paper, sempre utilitzarà paper reciclat. Només en casos justificats es podrà utilitzar paper no reciclat d'explotacions forestals sostenibles. Per defecte, les fotocòpies sempre hauran de ser a doble cara.
- Per l'uniforme amb la imatge corporativa de l'Ajuntament, utilitzarà articles de fibres sintètiques reciclades o articles de fibres naturals d'agricultura ecològica o de comerç just. Les peces de roba en desús es gestionaran de la manera més ambientalment correcta.
- Disposarà d'un llistat de mesures a implementar per a minimitzar els consums energètics i d'aigua.
- Disposarà d'un pla de gestió i reciclatge dels residus associats als vehicles del servei (olis, pneumàtics, etc.), així com dels residus generats a les instal·lacions i durant la gestió del servei.

## 6.8. CONTROL ANUAL DE LES VARIABLES

Les empreses licitadores presentaran en les seves ofertes les millors propostes en matèria de sostenibilitat. En aquest sentit, adjuntaran la documentació següent:

- **Emissió de gasos:**
  - Declaració de compliment de la normativa EURO corresponent per a cada vehicle o màquina del servei.

- Característiques dels vehicles i maquinària respecte a aquest requeriment (expressats en g/kWh).
- **Emissió de sorolls:**
  - Declaració del compliment dels requeriments de potència acústica per vehicles i maquinària del servei.
  - Característiques acústiques dels vehicles i maquinària del servei.
  - Mesures proposades per la minoració del soroll durant l'execució dels serveis.
- **Consum d'aigua:**
  - Declaració d'utilització d'economitzadors d'aigua. En els tractaments de neteja amb aigua a pressió aquests hauran de reduir el consum d'aigua sense nebulitzar.
  - Característiques dels sistemes economitzadors d'aigua proposats (tant en la maquinària com a les instal·lacions del servei) i cabals d'aigua per hora que ofereixen.
- **Consum d'energia:**
  - Pla d'utilització d'energies renovables a les instal·lacions
- **Productes de neteja:**
  - Certificació de ser productes biodegradables o amb etiquetatge ecològic.
  - Característiques dels productes proposats.
- **Altres productes utilitzats** (roba, fusta, material d'oficines, etc.):
  - Etiqueta o certificació ecològica (roba, fusta, etc.).
  - Característiques d'aquests productes.
  - Mesures per a la minimització dels consums de materials a les oficines.
- **Gestió de residus:**
  - Pla de gestió de residus produïts (vehicles, pneumàtics, materials, olis, etc.).
  - Pla de formació del personal en matèria de sostenibilitat (continguts, nivells de formació i programació de la formació).

Anualment, i en base a les seves propostes, l'empresa adjudicatària es sotmetrà a un control per avaluar el compliment dels criteris en matèria ambiental.

L'Ajuntament podrà modificar els paràmetres ambientals en el supòsit de que aparegui nova normativa al respecte. En aquest cas ho comunicarà a l'empresa adjudicatària per tal que tingui constància de les modificacions.

## 7. QUALITAT I CONTROL DELS SERVEIS

Per garantir l'estandardització de la qualitat dels serveis, l'Ajuntament podrà, quan els STM ho decideixin, establir un sistema de control que faci un seguiment del compliment de les prestacions i serveis contractats en base a tot allò detallat en el present capítol.

L'Ajuntament, ja sigui a través de la contractació d'una empresa externa i/o de personal d'inspecció propi, farà els seguiments dels itineraris i el control dels diversos indicadors de qualitat previstos per a cadascun dels serveis inclosos en el present PCT. Aquests controls es programaran mensualment de manera aleatòria i es faran sense comunicació prèvia a l'empresa adjudicatària.

Aquest sistema té un caràcter de seguiment continuat de la prestació dels serveis per tal d'avaluar aquelles incidències reiteratives i poder-les modificar si no s'ajusten als paràmetres fixats en la contracta. La seva resolució també podria tenir un caràcter sancionador i, en funció de la incidència detectada, podria causar modificacions la facturació arribant, fins i tot, a ser motiu de rescissió del contracte. Aquest últim cas es donaria si els paràmetres fixats per l'Índex de Qualitat (veure apartat **7.1 L'ÍNDEX DE QUALITAT**) i/o algunes actuacions reiteratives no corregides per part de les empreses es trobessin per sota dels nivells de referència que fixa aquest plec (veure l'apartat **7.6 METODOLOGIA DE PENALITZACIÓ**).

### 7.1. L'ÍNDEX DE QUALITAT

La sistemàtica de control incideix en definir un Índex de Qualitat (en endavant IQ) de la contracta. Aquest índex tindrà un valor absolut de 95% si tots els serveis es desenvolupen de manera correcta i tal com s'hagin definit en el PCT.

L'objectiu dels seguiments i controls dels serveis serà el d'avaluar la possible variació d'aquest IQ cada mes. Aquesta variació només podrà anar en dos sentits:

#### 1. **Manteniment de l'IQ en un valor del 95%:**

Significarà que:

- Durant el període de seguiment tots els serveis/componentes avaluats s'hauran mantingut en conformitat

- La gestió duta a terme per part de l'empresa adjudicatària, haurà complert tots els requisits.

Podria ser que tot el servei es prestés correctament (en base al que està contractat) però que, en canvi, es poguessin detectar elements de qualitat no desitjables en algun servei. Per exemple: es podria donar el cas de que en el servei de neteja viària es complís la freqüència de pas contractada però que, tot i així, el següent dia el carrer tornés a estar brut, generant possibles queixes ciutadanes. En aquest cas, podria no tractar-se ni considerar-se com un incompliment del servei sinó que la freqüència inicialment establerta dins del PCT podria no ser suficient, motiu pel qual caldria plantejar-se algun tipus de modificació del servei.

## **2. Reducció de l'IQ per sota del 95%:**

Significarà que, un cop realitzat el seguiment i les inspeccions dels serveis, els indicadors de qualitat analitzats no han complert els objectius fixats i això comporti que l'IQ del mes corresponent redueixi el seu valor.

En aquest cas, serà necessari aplicar correccions en els serveis per tal de que en la següent inspecció mensual el valor de l'IQ es torni a mantenir en el 95%. L'evolució de la IQ en els diversos mesos donarà una idea general de com l'empresa adjudicatària està gestionant els serveis.

Com a conclusió, doncs, el control de qualitat permetrà detectar les incidències i indicadors de qualitat afectats i permetrà avançar en processos de millora continua dels serveis.

## **7.2. INDICADORS DE QUALITAT**

Els indicadors de qualitat són aquells elements bàsics que s'ha previst controlar per a cada servei i que caldrà que l'inspector identifiqui i avaluï quan faci el control d'un recorregut o servei determinat.

Els indicadors de qualitat previstos per aquest plec són els que es descriuen en l'**Annex 7. INDICADORS DE QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI**. Aquests permetran detectar si un determinat servei s'està executant segons els paràmetres de conformitat.

Aquests indicadors es classificaran segons una escala de valor que els tipifica en quatre nivells:

1. Conforme.
2. Lleu.
3. Greu.
4. Molt greu.

Aquesta classificació no es farà segons el criteri subjectiu de l'inspector sinó que en cada cas el valor de l'indicador estarà fixat segons l'escala qualitativa que s'adjunta en l'annex citat anteriorment.

Per a cada servei s'identifiquen els seus indicadors de qualitat i es determina la seva classificació dins dels quatre nivells previstos (conforme, lleu, greu o molt greu).

### **7.3. SERVEIS OBJECTE DE CONTROL**

Els serveis que seran objecte de control de qualitat i seguiment obeeixen a dos criteris d'anàlisi:

1. Els **controls específics** de cadascun dels serveis que integren l'objecte del contracte.
2. Altres **controls comuns** a tots els serveis: el desplaçament fins a les instal·lacions de servei de l'empresa, la verificació de les tasques associades al manteniment general dels equips integrants de la contracta o el control sistemàtic de la gestió documental que l'empresa estarà obligada a comunicar mensualment i anualment als serveis tècnics municipals.

Aquests controls inclourien els camps de treball següents:

| SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA |                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------|
| 1                        | Escombrada manual.                                |
| 2                        | Escombrada manual mecanitzada (equip multifunció) |
| 3                        | Escombrada mecànica                               |
| 4                        | Escombrada mixta                                  |
| 5                        | Neteja i recollida dels mercats ambulants.        |
| ALTRES CONTROLS COMUNS   |                                                   |
| 6                        | Manteniment dels vehicles i maquinària.           |
| 7                        | Gestió documental.                                |

**Taula 4. Serveis objecte de seguiment de qualitat i control**

Aquest llistat és orientatiu. El llistat definitiu s'elaborarà amb la proposta tècnica final de l'empresa que resulti adjudicatària del servei.

Per a cadascun dels serveis dels que s'ha previst fer controls de qualitat, els indicadors de qualitat a utilitzar s'engloben en un total de cinc grups:

- **GRUP 1.** Indicadors pel control de la sistemàtica i operació de treballs.
- **GRUP 2.** Indicadors pel control del manteniment dels equips fixes i mòbils.
- **GRUP 3.** Indicadors pel control de la plantilla integrant dels serveis.
- **GRUP 4.** Indicadors pel control de registres i sistemes de comunicació.
- **GRUP 5.** Indicadors pel control del grau de satisfacció ciutadana.

En **Annex 7. INDICADORS DE QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI** es mostren, per cada servei realitzat, quins són els indicadors de qualitat previstos que s'analitzaran dins d'aquests grups i que seran motiu de control i seguiment específic.

#### 7.4. METODOLOGIA D'AVALUACIÓ DELS INDICADORS DE QUALITAT

Es distingeixen tres metodologies per poder avaluar els indicadors de qualitat de cada servei:

- Els que es poden controlar com a **tasca de gabinet** sense necessitat de control directe al carrer: són els que van lligats al control de rutes (itineraris, freqüències,...) i horaris de gestió dels diversos serveis. Aquest control es pot fer des dels sistemes de gestió embarcada. En aquest grup també s'inclouen els indicadors associats a la gestió documental exigida en la contracta i d'obligat compliment.
- Els que requereixen un **treball de camp** que implica veure com s'està efectuant un servei a peu de carrer. Aquests controls es complementen amb l'anàlisi dels comunicats d'incidències i registres que l'empresa adjudicatària ha d'emetre diàriament com a control de gestió de qualsevol incidència amb l'objectiu de poder valorar, raonadament, si la falta comesa ha estat controlada i la seva resolució gestionada.
- Els que depenen de la **percepció visual** que els serveis tècnics de l'Ajuntament, les queixes de la ciutadania i/o el personal contractat expressament per a aquesta finalitat per analitzar la gestió de qualitat, poden suggerir com a insatisfacció o disconformitat sobre un determinat servei.

Per verificar aquest fet, els responsables de la qualitat i control dels serveis mensualment faran una relació dels resultats obtinguts de tots els indicadors que s'hagin avaluat en el decurs d'aquells mesos. Amb les dades finals obtingudes sobre la valoració de cada indicador s'obtindrà el valor de l'IQ corresponent.

#### 7.5. OBTENCIÓ I VALORACIÓ DELS RESULTATS DE L'IQ

Tal i com s'ha comentat, per tal d'assegurar la prestació dels serveis contractats, així com la seva correcta execució, per contracte s'estableix que el valor de l'IQ haurà de ser del 95%. Aquest serà un valor de referència i d'obligat compliment al llarg de tota

la contracta. Les desviacions a la baixa podran tenir una repercussió directa sobre la facturació i/o, fins i tot, ser motiu de resolució del contracte.

La sistemàtica per a avaluar els resultats implica un recompte de tots els indicadors que s'hagin avaluat mensualment per a cada servei.

A final de mes, un cop realitzades les avaluacions dels indicadors, s'obtingran els següents resultats:

- Nombre total d'indicadors conformes.
- Nombre total d'indicadors lleus.
- Nombre total d'indicadors greus.
- Nombre total d'indicadors molt greus.

Segons el nombre total d'indicadors, es calcularà la disminució de l'IQ seguint els següents rangs:

| NOMBRE DE FALTES          | DISMINUCIÓ IQ |
|---------------------------|---------------|
| Fins a 3 faltes lleus     | 0%            |
| Per més de 3 faltes lleus | 2%            |
| Per cada falta greu       | 4%            |
| Per cada falta molt greu  | 8%            |

**Taula 5. Dades pel càlcul de l'IQ**

En funció del descens de l'IQ pactat i el que s'obtingui finalment, la qualitat global del servei que s'obté cada mes es classificarà tal i com segueix:

| VALOR DE L'IQ         | QUALITAT DEL SERVEI |
|-----------------------|---------------------|
| Entre el 95% i el 85% | Molt bona           |
| Entre el 84% i el 72% | Bona                |
| Entre el 71% i el 60% | Suficient           |
| Entre el 59% i el 48% | Insuficient         |
| Més petit del 47%     | Inacceptable        |

**Taula 6. Qualitat del servei en funció de l'IQ**

Cada mes des de l'Ajuntament es presentarà a l'empresa adjudicatària l'informe en què justificarà:

- La programació dels treballs inspeccionats durant el mes.
- El total d'indicadors analitzats.

- L'IQ obtingut en base a la relació de faltes comeses segons la tipificació corresponent.
- La relació detallada de tots els incompliments amb la fitxa corresponent obtinguda i el suport gràfic generat on es vegi l'incompliment.
- L'anàlisi de quins han estat els serveis amb faltes comeses i quins han estat els indicadors.

## 7.6. METODOLOGIA DE PENALITZACIÓ

El càlcul de l'import de la penalització a aplicar es compon de dos factors:

- **Factor quantitatiu:** és el resultat del càlcul del nombre de faltes comeses multiplicat per l'import unitari sancionador determinat per cadascuna d'elles i definit en el PCAP.
- **Factor qualitatiu:** és l'import resultant de calcular el % de penalització obtingut a l'import total anual del contracte. Aquest % dependrà de la variació de l'IQ respecte l'IQ pactat.

**Import de la penalització = factor quantitatiu + factor qualitatiu**

| Variació de IQ respecte IQ pactat | Factor Quantitatiu:<br>Descompte per tipologia d'incompliment de qualitat | Factor qualitatiu: % de penalització a aplicar sobre el preu total mensual |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Fins a un 8%                      | 200 €/falta                                                               | No s'apliquen penalitzacions                                               |
| Entre 9% i 12%                    | 200 €/falta                                                               | 0,5%                                                                       |
| Entre 13% i 16%                   | 200 €/falta                                                               | 1%                                                                         |
| Entre 17% i 24%                   | 200 €/falta                                                               | 2%                                                                         |
| Entre 25% i 36%                   | 200 €/falta                                                               | 3%                                                                         |
| Major de 36%                      |                                                                           | Resolució de contracte                                                     |

**Taula 7. Dades pel càlcul de les penalitzacions a aplicar**

Podrà ser motiu de resolució de contracte quan, en qualsevol dels serveis contractats, es produeixi alguna de les situacions següents:

- Una **reducció de la mitjana anual de l'IQ** de més d'un 36% per sota de l'IQ pactat (el que implicarà un IQ anual del servei màxim del 58%).
- Obtenir un **valor de l'IQ d'un 58%** durant dos mesos seguits.

L'Ajuntament, en funció del tipus de servei o l'anàlisi de les causes de la baixada de la qualitat en el contracte, serà el que prengui la decisió definitiva per iniciar el tràmit de resolució del contracte.

L'Ajuntament emetrà un certificat a l'empresa adjudicatària en el que indicarà les penalitzacions aplicables en funció dels resultats obtinguts de l'IQ.

Les penalitzacions que es derivin de la desviació de l'IQ pactat (95%), sempre tindran una repercussió econòmica sobre el cost total de la contracta i no sobre el servei determinat. En aquest cas, és una valoració qualitativa ja que quantes més faltes greus, més gran serà el descens dels IQ i, per tant, la penalització també serà més gran.

Les penalitzacions parcials que es poden produir per faltes comeses en el conjunt del mes tindran el mateix cost. En aquest cas és una valoració quantitativa.

La suma de tots dos conceptes (qualitatiu i quantitatiu) és el que es comptabilitzarà en el règim penalitzador del control de qualitat segons els indicadors de qualitat.

Per exemple:

Presentem el cas d'un mes en què s'han avaluat, en el conjunt de tots els serveis, 446 indicadors i se n'han obtingut els següents resultats (segons dades de la **Taula 7. Dades pel càlcul de les penalitzacions a aplicar**):

| TIPOLOGIA DE FALTA                           | % DE DISMINUCIÓ DE L'IQ                             | % DE REDUCCIÓ                                                                                       |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 438 conformitats                             | No s'apliquen penalitzacions                        | No s'apliquen penalitzacions                                                                        |
| 6 indicadors amb faltes lleus                | Per cada 3 faltes lleus s'aplica un 2% de reducció  | $2 \times 2\% = 4\%$                                                                                |
| 1 indicador amb falta greu                   | Per cada falta greu s'aplica un 4% de reducció      | 4%                                                                                                  |
| 1 indicador amb falta molt greu              | Per cada falta molt greu s'aplica un 8% de reducció | 8%                                                                                                  |
| <b>Total % de disminució de l'IQ mensual</b> |                                                     | <b>16%</b>                                                                                          |
| <b>IQ mensual</b>                            |                                                     | <b>95% - 16% = 79%</b><br><b>Qualitat del servei = Bona</b><br><b>(es troba entre 84% i el 72%)</b> |

**Taula 8. Exemple de càlcul de l'import de la penalització**

**Factor quantitatiu:**

Faltes comeses: 8

8 faltes x 200 €/falta = **1.600 €**

**Factor qualitatiu:**

Segons les dades de **Taula 7**, per una disminució de l'IQ de fins el 16%, el % a aplicar sobre el preu total de la contracta és d'1%. Per tant

1% preu contracta = **20.000 €** si el preu anual total és, per exemple, de 2.000.000 €

Preu mensual: **1.666,66 €/mes**

**Import de la penalització:**

1.600 €+1.666,66€= **3.266,66 €**.

## 8. CAMPANYES DE COMUNICACIÓ AMBIENTAL

L'objecte del present apartat és establir els requisits mínims que cal complir en la realització de les campanyes de conscienciació i comunicació ambiental.

L'objectiu principal de les campanyes estarà enfocat a la presa de consciència per part de la ciutadania de que l'estat de neteja de l'espai públic és un bé comú que s'ha de respectar i cuidar.

Les campanyes aniran en consonància amb la imatge del servei, seran consensuades amb l'Ajuntament i hauran de tenir la seva aprovació. Estaran basades en:

- Publicitat i informació escrita a nivell local.
- Publicació de dades relacionades amb l'estat de neteja del municipi.
- Actuacions per a la millora del parc de papereres instal·lades.
- Actuacions per a la minimització de residus.
- El control i la millora de la gestió dels voluminosos.
- Actuacions per fomentar la reducció, reutilització i reciclatge de residus i, en especial, que fomentin la reducció d'abocaments incontrolats de residus.
- Evitar abocaments incontrolats.
- Altres.

Per assolir aquests objectius serà indispensable tant la col·laboració i sensibilització de la població com la de les associacions i entitats que organitzin festes i actes lúdics, per tal que col·laborin en la millora de la neteja de la zona on es celebrin aquests tipus d'esdeveniments.

Per aquest motiu, està previst destinar una part del pressupost del contracte a la realització d'aquestes campanyes de comunicació i sensibilització ambiental. A més a més, les empreses licitadores presentaran en les seves ofertes propostes concretes d'actuacions.

L'adjudicatària destinarà un **mínim de l'1,5% del pressupost total anual** de la contracta a campanyes de comunicació i sensibilització ambiental.

Aquesta partida serà millorable a l'alça i valorable com a criteri d'adjudicació automàtic segons s'especifica al PCAP.

A petició dels STM l'import total - incloent el que hagi ofertat l'empresa adjudicatària dins dels criteris d'adjudicació - destinat a les campanyes de comunicació serà

bescanviable pels tractaments de neteja que es considerin necessaris, com poden ser neteges amb aigua, neteja de punts negres, entre d'altres. Així mateix, si no s'esgotés la partida anual dedicada a campanyes, aquesta podrà ser acumulable per a l'any següent.

Abans de la finalització del primer semestre de cada any, l'adjudicatària presentarà un programa de campanyes de sensibilització, indicant la temporalitat i pressupost detallat de les actuacions a realitzar a l'exercici següent. Aquest programa haurà de ser aprovat per l'Ajuntament i, en cas de no aprovació, serà l'Ajuntament qui presentarà una proposta que haurà de ser portada a terme per l'adjudicatària.

## 9. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

En aquest apartat es recullen els requeriments mínims en matèria d'informació i de comunicació que haurà de complir l'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament valorarà, tal i com s'indica en el PCAP, la qualitat i adequació dels recursos d'informació i supervisió del servei proposats per les empreses licitadores.

El cap de serveis serà el responsable d'entregar als STM la informació i documents que es detallaran a continuació. Els STM podran ampliar i modificar la tipologia d'informació, el format, la freqüència d'actualització i el suport amb el qual entregar-la, en funció de nous requeriments que puguin aparèixer durant el transcurs del contracte, sense que l'empresa adjudicatària pugui reclamar cap contraprestació addicional.

### 9.1. COORDINACIÓ DEL SERVEI I INTERLOCUCIÓ AMB L'AJUNTAMENT

A aquests efectes l'adjudicatària del servei haurà de:

- Nomenar una persona com a màxim responsable del compliment de les condicions de l'oferta i del bon funcionament del servei. La comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa, ja sigui en persona, per telèfon o via correu electrònic, s'haurà de poder portar en tot moment a través d'aquesta persona.
- Programar anual i exhaustivament els dies i les hores en què es realitzaran els diferents serveis inclosos en el contracte. Aquesta programació s'haurà de presentar abans de l'1 de gener de cada any. Tant la programació com els possibles canvis o variacions posteriors requeriran de l'expressa aprovació per part dels STM.
- Posar immediatament en coneixement de l'Ajuntament i dels responsables de la qualitat i seguiment del servei (per telèfon i/o correu electrònic) qualsevol incidència que es produeixi en la prestació del servei.
- Posar en coneixement de l'Ajuntament i dels responsables de la qualitat i seguiment del servei (per telèfon i/o correu electrònic i amb una antelació mínima de 24 hores, excepte en casos de força major en els que es procedirà amb la màxima diligència) la realització de tot servei no estrictament programat o qualsevol modificació (indicant nou dia i hora) en un servei programat.

## 9.2. INFORMACIÓ A REGISTRAR I COMUNICAR PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA

La informació mínima dels treballs realitzats que l'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament, és la que es detalla a continuació. A més, l'empresa adjudicatària estarà obligada a lliurar tots els informes i estudis relacionats amb el servei que li siguin sol·licitats per l'Ajuntament.

### Diàriament

- Full de registre o comunicat de servei diari dels serveis realitzats.

L'adjudicatària haurà d'adaptar la planificació dels treballs a partir de:

- La planificació inicial d'itineraris, dels tractaments de neteja com dels manteniments de materials relatius a les prestacions repetitives.
- Les optimitzacions trimestrals del conjunt de serveis i de cadascun d'ells.
- Els ajustaments puntuals dels itineraris a les circumstàncies del moment.
- Les ordres de treball per a les recollides de residus abandonats a la via pública.

### Mensualment

- Desviacions respecte a la planificació prevista inicialment pel que fa a tots els serveis contractats.
- Estat dels manteniments dels mitjans materials de la contracta (eines, equips mòbils, etc.).
- Incidències del servei.
- Pla de personal (incidències, baixes, vacances,...).
- Qualsevol altra informació/documentació que pugui resultar d'importància per al servei o que justifiqui la feina realitzada.

### Memòria anual del servei per l'Ajuntament

Anualment, el cap de servei entregarà als serveis tècnics municipals una memòria en format .pdf (així com una versió editable del mateix document), la qual inclourà, com a mínim, la següent informació:

- **Valoració de les incidències anuals del servei:** s'inclourà una proposta d'actuacions de millora i/o d'optimització del servei a partir de les diferents incidències dels serveis.

- **Propostes de millora** per augmentar la qualitat dels serveis de neteja viària.
- **Propostes d'optimització i/o millora** del servei de neteja viària:
  - Nombre i relació de mitjans humans i materials adscrits i no adscrits al servei.
  - Altes, baixes i noves incorporacions.
- Valoració del **Pla de formació** del personal.
- **Indicadors de consums anuals:**
  - Litres de gas-oli.
  - Gasolina o biodièsel.
  - Litres d'aigua de la xarxa d'abastament.
  - Nombre de KWh de les instal·lacions fixes.
  - Altres.

- **Indicadors del personal adscrit al servei**

- Nombre total de persones treballadores:
  - Número total.
  - Número de dones.
  - Número de persones de nacionalitat estrangera.
  - Número de persones amb un grau de discapacitat reconegut.
  - Número de contractes bonificats.
- Antiguitat persones treballadores.
- Hores anuals de formació.
- Accidents laborals.
- Hores de baixa laboral.
- Hores laborals totals.

- Altra informació que els STM puguin sol·licitar.

**Plànols i quadrants de programació associats al servei**

L'adjudicatària mantindrà i actualitzarà tots els plànols associats als serveis objecte d'aquest contracte.

Qualsevol modificació en la programació dels serveis que es consolidi al llarg del contracte serà motiu d'actualització per part de l'adjudicatària.

Totes les actualitzacions (de serveis, de planificació de serveis i de plànols) hauran de ser prèviament acceptades pels STM .

L'actualització de tota aquesta informació es farà amb la freqüència que pertogui, sota la responsabilitat de l'adjudicatària, tenint en compte que no fer-ho pot comportar desviacions a l'hora de quantificar el grau de compliment de la prestació dels serveis. Per tant, les desviacions que es produeixin per manca d'actualització dels plànols i de la planificació dels serveis no seran motiu d'al·legació per part de l'empresa adjudicatària a l'hora de reclamar penalitzacions en la facturació.

## 10. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

La proposta presentada per cadascun dels serveis haurà d'incloure una memòria tècnica i l'estudi econòmic-financer de la viabilitat de la proposta d'acord a l'especificat en el present PCT i el PCAP.

### 10.1. ASPECTES GENERALS DE PRESENTACIÓ

Les empreses licitadores hauran d'estructurar les seves ofertes de forma concisa, ordenada i donant resposta sistemàtica i precisa a la informació requerida de manera que es faciliti la lectura i la comprensió de les seves propostes. En aquest sentit, hauran d'omplir per als diferents serveis de neteja viària el quadre resum segons el format establert (veure l'**Annex 8. Model de presentació econòmic**), així com el quadre resum per la seva oferta tècnica (veure l'**Annex 9. Model de presentació de quadres tècnics**).

Les empreses presentaran una oferta única que es cenyirà el màxim possible al que es demana en aquest PCT, no admetent-se variants en les ofertes econòmiques ni tècniques. En aquesta oferta s'inclouran totes les millores que considerin oportunes sobre les especificacions del PCT i les propostes tècniques i econòmiques que presentaran seran per al conjunt dels serveis.

La no presentació de la proposta d'acord amb les especificacions d'aquest apartat i dels annexos corresponents podrà comportar l'exclusió del concurs de l'empresa licitadora.

Les ofertes hauran de presentar-se segons el que es detalla a continuació:

- En català o castellà i per escrit.
- Amb lletra tipus Arial i mida de lletra 11.
- Interlineat senzill.
- En fulls de format DIN A4.
- El material gràfic podrà ser exposat en format de fulls fins a DIN A3.

L'extensió màxima de la documentació a presentar en el Sobre 2 relatiu als criteris d'adjudicació de judici de valor serà de 100 pàgines<sup>1</sup> (50 fulls). En el supòsit que la documentació tingui una extensió superior només es valoraran les primeres 100 pàgines.

---

<sup>1</sup> L'índex queda exclòs en el còmput de pàgines

Es considerarà documentació addicional la documentació gràfica relativa als serveis i la documentació tècnica dels vehicles oferts i els seus manuals de manteniment.

En cas de presentar informació addicional que no sigui l'anteriorment indicada, aquesta no serà tinguda en compte per a la seva valoració.

Serà motiu explícit d'exclusió de qualsevol empresa aquella que en el sobre número 2 incorpori:

- L'anàlisi econòmic de la seva oferta.
- Qualsevol altra documentació que sigui relativa als criteris objectius o automàtics.

Tota la documentació relativa a l'oferta tècnica i econòmica haurà de presentar-se també en suport informàtic en els següents arxius en format obert:

- Word per als textos.
- Excel per a taules, quadres i estudi econòmic (amb les fórmules operatives).
- PDF per la informació gràfica.

El contingut de les ofertes un cop presentades passarà a ser propietat de l'Ajuntament de Martorelles, sense que les empreses licitadores o l'adjudicatària tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

La presentació de les ofertes presumeix l'acceptació incondicionada per part de les licitadores del contingut del present PCT.

## **10.2. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR**

Les empreses licitadores hauran de presentar les seves ofertes responent sistemàticament als requeriments que es detallen en cada apartat del present PCT per a cadascun dels serveis presentats.

Aquest document s'estructurarà en sis (6) apartats independents:

- Document 1: Resposta als criteris d'adjudicació.
- Document 2: Memòria tècnica del servei de neteja viària.
- Document 3: Memòria tècnica de mitjans materials.
- Document 4: Memòria tècnica de mitjans personals.

- Document 5: Criteris de sostenibilitat.
- Document 6: Serveis de suport.

### 10.2.1. DOCUMENT 1: RESPOSTA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Les empreses licitadores, d'acord amb els requeriments exposats al llarg dels diferents apartats del present PCT i als relatius als criteris d'adjudicació del PCAP, realitzaran un **Document 1**. En aquest document resumiran la seva proposta tècnica responent i sintetitzant els criteris valorables per judici de valor del seu projecte. Podran remetre's, si fos necessari per ampliar la comprensió de l'oferta, a allà on s'ubiqui la informació que doni resposta als diferents criteris.

### 10.2.2. DOCUMENT 2: MEMÒRIA TÈCNICA DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA

Les empreses licitadores, d'acord amb els requeriments exposats al llarg dels diferents apartats del present PCT, detallaran les seves propostes per als diferents serveis de neteja viària.

Per a cadascun d'ells presentaran una descripció en detall de l'operativa i funcionament, així com la informació que creguin oportuna per a la correcta comprensió de tota l'oferta i per a il·lustrar la idoneïtat de la seva proposta.

En la proposta de cada servei s'hi inclourà:

- **Tractaments bàsics:** descripció detallada de tots i cadascun dels tractaments a utilitzar indicant entre d'altres:
  - L'abast del servei.
  - El número d'operaris.
  - La descripció (en cas d'haver-n'hi) de la maquinària, vehicles i eines a utilitzar indicant el model i la marca.
  - L'operativa o funcionament del tractament.
  - Les càrregues de treball en metres lineals per hora (m.l./h) assignades a cada equip.
  - La programació detallada especificant la combinació dels tractaments bàsics proposats per la neteja viària a cada sector o subsector, amb els increments de freqüència (si escau). Aquesta combinació també s'haurà d'aportar de forma gràfica (plànols).
  - Tot el que creguin oportú per a la seva correcta comprensió.

- **Tractaments específics:** descripció detallada de tots i cadascun dels tractaments a utilitzar aportant entre d'altres:
  - La descripció **detallada** i completa dels equips a utilitzar amb el detall dels elements i procediments per a la realització del servei, indicant entre d'altres:
    - Objectiu.
    - Abast del servei.
    - Funcions a desenvolupar.
    - Composició de l'equip.
    - Equipaments i materials utilitzats (en cas d'haver-n'hi).
    - Descripció d'operativa o funcionament del servei.
  - La freqüència proposada per al tractament en qüestió.
  - Previsió del servei:
    - Equips per jornades proposats.
    - Número d'itineraris anuals previstos.
- **Serveis extraordinaris:** presentaran una proposta d'organització per a les diferents neteges extraordinàries previstes en el present PCT.

Pel que fa a la programació de tots els serveis de neteja viària, es presentaran els següents plànols amb la informació que es detalla a continuació:

- **Plànol genèric dels serveis** on es podran veure en un sol plànol tots els tractaments de la mateixa tipologia (per exemple: tots els recorreguts dels equips d'escombrada mecànica). Per a cada tractament s'haurà d'establir una numeració per diferenciar l'equip i les freqüències amb les que actua sobre el territori.
- **Plànols de recorreguts de tots els serveis.**

Caldrà incloure un índex general de tots els plànols facilitats, ordenats per servei.

A part de la informació inclosa en aquest apartat, les empreses licitadores també podran incloure altra informació tècnica que considerin oportú aportar per a la comprensió de la seva oferta. Aquesta es presentarà obligatòriament utilitzant el quadre resum de serveis de l'**Annex 9. MODEL DE PRESENTACIÓ DE QUADRES TÈCNICS**.

### 10.2.3. DOCUMENT 3: MEMÒRIA TÈCNICA DE MITJANS MATERIALS

La informació inclosa en aquest document es dividirà en els següents apartats:

#### **10.2.3.1. Recursos materials oferts**

Pel que fa als recursos materials, les empreses licitadores especificaran la següent informació:

- La dotació de cada equip de les eines i utillatges addicionals (eines no tecnològiques) com ara escombres, cabassos, rasclets, bosses, etc.
- Mitjans materials lleugers com puguin ser bufadores, desbrossadores, etc.
- Pla de contingència del parc de maquinària.

#### **10.2.3.2. Instal·lacions**

Les empreses licitadores, atenent als requeriments exposats en l'**apartat 4.4 INSTAL·LACIONS**, hauran de detallar quines instal·lacions utilitzaran per a la realització dels serveis proposats, donant la informació que es consideri necessària per valorar-ne la seva idoneïtat. Entre d'altres:

- Presentació de la quantitat d'instal·lacions aportades, segons la seva tipologia, superfície i distribució d'espais interiors i exteriors, vehicles i persones adscrits, despeses de lloguer, manteniment i assegurances, entre d'altres.
- Explicació de les obres o adequacions que siguin necessàries realitzar a les instal·lacions, si s'escau.

#### 10.2.4. DOCUMENT 4: MEMÒRIA TÈCNICA DE MITJANS PERSONALS

La informació inclosa en aquest document es dividirà en els següents apartats:

##### 10.2.4.1. Mitjans personals oferts per a la realització dels diferents serveis

En aquest apartat les empreses licitadores inclouran la següent informació i tota aquella que considerin necessària i oportuna per a il·lustrar la idoneïtat de la seva proposta:

- Detall dels mitjans humans proposats, especificant els llocs de treball i la plantilla per categories i servei (segons el quadre de serveis de l'**Annex 9. MODEL DE PRESENTACIÓ DE QUADRES TÈCNICS** i tenint en compte els criteris exposats a l'**apartat 5 MITJANS PERSONALS**).
- Es diferenciaran els mitjans humans directes i els indirectes i els llocs de treball per torn de treball (matí i/o tarda), si s'escau.

##### 10.2.4.2. Mitjans humans oferts pels serveis de suport

En aquest apartat s'inclourà:

- Organigrama del personal adscrit al contracte.
- Equip directiu que s'adscriu directament al contracte: s'aportarà currículum professional del cap de servei i es consignarà la seva dedicació i horari de treball.
- S'aportarà el currículum professional de l'encarregat del servei indicant la seva dedicació i horari de treball.
- Règim de substitucions, suplències, cobertura de situacions imprevisibles o d'urgència, etc.
- Pla de formació previst al llarg de la concessió pels treballadors adscrits al servei.
- Relació i descripció del vestuari pels períodes d'hivern i estiu. S'aportarà la proposta de vestuari pel personal del servei i s'adjuntarà tota la documentació corresponent a la composició dels diferents teixits que proposin utilitzar.
- Contingut bàsic del pla de prevenció de riscos i salut laboral que s'aplicarà en cas de resultar adjudicatàries.
- Pla de contingència del servei en relació als mitjans humans.

### 10.2.5. DOCUMENT 5: CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

En matèria de sostenibilitat les empreses licitadores hauran de presentar la documentació descrita en l'**apartat 6.8 CONTROL ANUAL DE LES VARIABLES**.

### 10.2.6. DOCUMENT 6: SERVEIS DE SUPORT

Les licitadores hauran de preveure serveis de suport transversals als serveis de neteja, molt necessaris per a garantir-ne un bon funcionament. S'inclourà:

- Descripció del pla d'implantació, desplegament i calendari de la posada en marxa dels serveis de neteja viària.
- Descripció de l'organització de suport administratiu, tenint en compte la qualitat i adequació dels recursos d'informació i supervisió del servei proposats.
- Descripció de l'organització i dels programes de manteniment dels recursos materials: vehicles, papereres, maquinària de neteja, equips de comunicació i posicionament, etc.
- Descripció de les propostes tecnològiques que millorin la gestió operativa dels serveis i la transparència de les dades recollides durant l'execució dels mateixos.

Per tal de garantir el compliment dels requisits previstos, es detallarà a nivell intern de l'empresa:

- L'organigrama complet i repartiment de responsabilitats per cada àrea funcional.
- La qualificació i el nivell dels recursos humans de l'organigrama.
- Tasques confiades a l'exterior de l'empresa.
- Proposta de comunicats de treballs i informes a lliurar a l'Ajuntament així com tots els aspectes de la relació Ajuntament-Empresa que es proposin per part de les empreses licitadores.
- Propostes de campanyes de comunicació ambiental d'acord a l'exposat a l'**apartat 8 CAMPANYES DE COMUNICACIÓ AMBIENTAL**.

### 10.3. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS AUTOMÀTICS

#### 10.3.1. PREU OFERT

Les empreses licitadores hauran de presentar les seves ofertes econòmiques segons el que es descriu al PCAP i complint els requeriments per a cadascun dels serveis objecte d'aquest PCT. Les ofertes econòmiques hauran de preveure tots els serveis i requeriments que es detallen a cadascun dels apartats del PCT. No s'acceptaran un cop adjudicada l'oferta, contraprestacions econòmiques addicionals a les descrites en el PCT i a les ofertes corresponents.

Per altra banda, les licitadores hauran d'especificar de manera detallada els punts que segueixen i tot allò que creguin necessari per a la correcta comprensió de les ofertes:

- Els preus per als mitjans personals necessaris per a la realització del servei, diferenciats entre personal directe i indirecte.
- Els preus dels tractaments dels diferents serveis de neteja viària.
- Els preus de les instal·lacions.
- Els preus de les despeses generals desglossats en:
  - Amortització de vehicles i personal indirecte.
  - Manteniment dels vehicles i personal indirecte.
  - Despeses generals de la societat.
  - Finançament i despeses financeres.
  - Manteniment sistemes comunicació.
  - Assegurances.

Com a resum de l'oferta econòmica, les empreses licitadores hauran de presentar omplert un quadre resum de l'import anual (12 mesos) segons els camps i variables recollides a **l'Annex 8 MODEL DE PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI ECONÒMIC**.

La xifra consignada a l'escrit de proposició econòmica haurà de correspondre amb la justificada a l'estudi econòmic financer. La incongruència o l'existència d'omissions, errors, contradiccions o esmenes que dificultin o impedeixin conèixer amb exactitud quina és l'oferta de la licitadora, determinarà que aquesta sigui refusada per la Mesa de Contractació mitjançant resolució que haurà d'ésser motivada.

### **10.3.2. ALTRES CRITERIS AUTOMÀTICS**

En aquest apartat es presentarà la documentació tècnica que permeti justificar els següents criteris automàtics:

- Millor oferta econòmica.
- Increment de la bossa d'hores a lliure disposició de l'Ajuntament.
- Ubicació de les instal·lacions proposades.
- Augment en el % anual destinat a campanyes de comunicació.
- Presentació d'un contracte amb una empresa especialitzada en la neteja d'embornals.
- Jornades addicionals anuals de neteja d'embornals i reixes.
- Presentació d'un contracte de manteniment dels equips tecnològics de seguiment del servei.

## **11. ANNEXES**

### **11.1. ANNEX 1. INFORMACIÓ GRÀFICA DEL MUNICIPI:**

#### **11.1.1. ANNEX 1.1 PLÀNOL DE L'ÀMBIT TERRITORIAL DEL SERVEI**

#### **11.1.2. ANNEX 1.2 PLÀNOL DE LOCALITZACIÓ DE L'ARBRAT MUNICIPAL**

#### **11.1.3. ANNEX 1.3 PLÀNOL DE LOCALITZACIÓ DE PAPERERES**

#### **11.1.4. ANNEX 1.4.1 PLÀNOL DE TIPOLOGIES DE VORERES**

#### **11.1.5. ANNEX 1.4.2 QUADRE RESUM DE LA CARACTERITZACIÓ URBANÍSTICA DELS ESPAIS**

## **11.2. ANNEX 2. FITXA TÈCNICA DELS MITJANS MATERIALS ACTUALS**

### **11.3. ANNEX 3. SISTEMA DE POSICIONAMENT GLOBAL I SOFTWARE DE L'ACTUAL CONTRACTE**

#### **11.4. ANNEX 4. LLISTAT DEL PERSONAL A SUBROGAR**

## **11.5. ANNEX 5. CONVENIS COL·LECTIUS DEL CENTRE**

### **11.5.1. ANNEX 5.1 CONVENI COL·LECTIU CESPÀ VALLÈS ORIENTAL**

### **11.5.2. ANNEX 5.2 CONVENI COL·LECTIU URBASER**

## **11.6. ANNEX 6. PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ DE LA LEGIONEL·LA**

## **11.7. ANNEX 7. INDICADORS DE QUALITAT I CONTROL DEL SERVEI**

## **11.8. ANNEX 8. MODEL DE PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI ECONÒMIC**

## **11.9. ANNEX 9. MODEL DE PRESENTACIÓ DELS QUADRES TÈCNICS**