

Codi de verificació:	 3H1Z4S3I0T6H4A060JM9
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 55849/2022	Document: 449569/2023

LOT 3

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA DE PINTADES, TAQUES DE PINTURA A LA VIA PÚBLICA A SANT CUGAT DEL VALLÈS

Índex

Índex	2
1. Objecte del contracte	3
2. Qualificació de serveis	3
3. Durada del contracte	3
4. Preu màxim del contracte	3
5. Àmbit territorial	5
6. Objectius del servei	5
7. Descripció dels serveis	6
8. Recursos materials	8
9. Recursos humans	10
10. Formació al personal	11
11. Seguretat i Salut	12
12. Organització del Servei	13
13. Imatge del Servei	13
14. Sistemes de control de la qualitat del servei	15
15. Sistema de reclamació i suggeriments (Ulls de la ciutat).	16
16. Penalitzacions	17
16.1 Faltes sancionables	17
16.2 Tipificació de les penalitzacions	17
16.3 Import de les penalitzacions	18
17. Posada en marxa	18

1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec de prescripcions és definir el servei de neteja de pintades i taques de pintura i altres elements similars a la via pública a la ciutat de Sant Cugat del Vallès. Té com objectiu la millora del paisatge urbà de la ciutat.

2. Qualificació de serveis

D'acord amb l'article 17 de la LCSP, aquest contracte compren prestacions pròpies dels contractes de serveis. La prestació principal d'aquest contracte és el Servei de neteja de pintades, taques de pintura i altres elements similars a la via pública.

3. Durada del contracte

El contracte té una durada de 2 anys amb la possibilitat tres pròrrogues anuals

4. Preu màxim del contracte

Pressupost:

L'import màxim a considerar per al període licitació de 2 anys és de:

	Import (€)
Total pressupost màxim estimatiu (2 anys inicials)	177.644,20 €
IVA (10%)	17.764,42 €
Total pressupost màxim estimatiu (IVA inclòs) (2 anys inicials)	195.408,62 €

Costos	
Cost salarial	34.862,11 €
Cost de la Seguretat Social	10.458,63 €
Altres costos relatiu al personal (formació, prevenció de riscos, vestuari,...)	2.719,24 €
Costos de material, maquinària o vehicles i instal·lacions	20.202,51 €
Costos de combustible o energia	3.376,80 €
	71.619,30 €
Despeses indirectes	12.175,13 €
Benefici industrial	5.027,67 €
Total sense IVA	88.822,10 €
IVA 10%	8.882,21 €
TOTAL	97.704,31 €

Preus unitaris:

Concepte	Preu unitari (€)	Jornades anuals estimatives previstes	Subtotal
Jornada equip neteja ordinària	564,10 €	104	58.666,40 €
Jornada equip neteja urgències	1.005,19 €	30	30.155,70 €
Total (IVA exclòs)			88.822,10 €
IVA (10%)			8.882,21 €
TOTAL anual (IVA inclòs)			97.704,31 €

El pressupost consta d'uns preus unitaris, als quals s'aplica un percentatge de despeses indirectes i benefici industrial.

- A la oferta es pot realitzar una baixa sobre els preus unitaris, despeses indirectes i del percentatge de benefici industrial.

- En cap cas el preu unitari, despeses indirectes ni benefici industrial ofertat poden superar el preu unitari del present Plec.
- El percentatge de beneficis industrials no pot ser el 0%, ni superior al 6%
- Els preus unitaris indicats són amb IVA no inclòs.
- S'atorgarà la puntuació màxima al licitador que obtingui un import total més baix.

5. Àmbit territorial

L'àmbit d'actuació del present contracte és el terme municipal de Sant Cugat del Vallès.

L'abast de l'actuació serà el següent:

- Façanes d'edificis públics.
- Façanes d'edificis privats, parets, paviments o voreres, altres espais o qualsevol altre que determinin els serveis tècnics municipals. Aquestes neteges seran sol·licitades per l'Ajuntament, i poden ser casos de pintades ofensives, discriminatòries o qualsevol altre. Aquestes actuacions poden tenir caràcter subsidiari.
- Altres espais. Espais que la responsabilitat del seu estat de conservació correspongui a altres organismes de caràcter municipal o institucional però sobre els quals els serveis tècnics municipals podran dirigir l'actuació dels equips previstos al Plec. Aquestes actuacions poden tenir caràcter subsidiari.
- Elements que necessitin tractaments especialitzats, com fanals, plaques de carrer, quioscos de concessió municipal, registres de serveis entre d'altres.
- Neteja especialitzada de paraments d'obra històrica i altres elements històrics i artístics realitzades per part d'un/a restaurador/a professional, amb titulació reglada i amb experiència en restauració i conservació de paraments i elements històrico-artístics. El sistema de neteja proposat en aquests casos haurà de tenir prèvia validació per part dels serveis tècnics municipals.

6. Objectius del servei

Les activitats del servei són la neteja de pintades, taques de pintura i altres elements similars. Tenen com a objectiu mantenir net l'espai públic la eliminació de pintades ofensives, discriminatòries o que puguin afectar a la imatge dels edificis, mobiliari i altres espais de la via pública.

7. Descripció dels serveis

Les activitats bàsiques es divideixen en 2 activitats bàsiques

- Neteja de pintura i taques de pintura
- Notificació de les actuacions realitzades.

Previ inici a qualsevol d'aquestes activitats hi ha un pas previ que és la detecció i identificació prèvia de pintades, que s'hagin d'eliminar o retirar i a on hauran d'actuar els equips. Aquestes deteccions poden provenir per part de la ciutadania com ulls de la ciutat, instància o altres elements de comunicació amb l'Ajuntament, inspeccions realitzades pels serveis municipals o altres (mossos d'esquadra,...).

L'empresa proposarà un llistat setmanal d'actuacions i prioritats que haurà de presentar amb una setmana d'antelació. Els tècnics municipals validaran i/o faran les modificacions que s'escaiguin afegint tasques, marcant prioritats, o qualsevol altre que considerin.

Neteja de pintura i taques de pintura

Consisteix en l'eliminació de pintades, grafits o taques de pintura mitjançant tractament diferenciats segons els tipus de superfície o substrat, sempre i quan la neteja sigui viable i es pugui realitzar amb els recursos humans i materials adscrits al contracte. Aquest tipus d'actuació suposa el gruix de les actuacions objecte d'aquest contracte.

Els principals tractaments aplicats per a la neteja de pintades son:

- a) **Pintura:** Consisteix en l'aplicació de pintura del mateix substrat del color a netejar, amb brotxa o amb corró segons la grandària a tractar
- b) **Productes químics biodegradables:** Consisteix en l'aplicació de productes químics biodegradables (PQB) mitjançant brotxa o esprai, deixant actuar uns minuts en funció de diversos paràmetres, com la temperatura ambiental o el tipus de superfície, i posterior aclarit de la superfície amb aigua calenta a pressió per eliminar el residu produït juntament amb el producte químic. Els PQB utilitzats son principalment decapants mes o menys adaptats en funció de la superfícies a tractar, o alternativament dissolvents, detergents o àcids.
- c) **Aplicació de productes antipintades:** Consisteix en un tractament preventiu que només s'aplicarà de forma excepcional, com a treballs esporàdics o especials, en aquells casos que els serveis tècnics municipals ho considerin.

Els tractaments hauran de ser el més respectuosos possibles amb les superfícies a tractar i es donarà preferència a la utilització de productes no nocius pel medi ambient.

Els tractaments i procediments podran canviar a petició dels Serveis Tècnics municipals durant l'execució del contracte

Notificació de les actuacions realitzades

El tancament d'una incidència no té lloc fins que aquesta resolució no sigui validada pels serveis tècnics municipals. Mentre no s'implementi el nou sistema de control i seguiment del Servei de Neteja viària i recollides, que s'està licitant, l'Adjudicatari desenvoluparà una base de dades per al control del servei a on constaran com a mínim les següents dades:

- Adreça, incloent geolocalització
- Data de la realització de l'actuació
- Tipus d'actuació(neteja pintades, neteja taques de pintura, altres).
- La ubicació exacta, realitzant també una fotografia geolocalitzada i que disposi d'algun element visual que permeti calcular-ne l'escala
- Plànol de situació
- El tipus de superfície i el tractament realitzat
- La superfície tractada (m2).
- Altres

També ha d'incloure indicis o elements probatoris, s'hi n'hi han, que permetin identificar el responsable/s de la possible autoria de la pintura, per tal que així els serveis tècnics municipals puguin iniciar el corresponent expedient sancionador en cas que es consideri oportú

A) MODALITATS

Dins d'aquest contracte es distingeixen dos tipus de servei:

Servei ordinari

Aquest servei es realitzarà de dilluns a divendres, entre les 8:00 i les 22:00 hores realitzant les tasques previstes a la programació setmanal. S'han previst un total de 104 jornades anuals, es a dir, dues jornades a la setmana.

Servei extraordinari.

Servei per realitzar actuacions amb caràcter d'urgència, dins de l'horari de 8:00 a 22:00h dissabtes, diumenges i festius.

Els serveis tècnics municipals avisaran al contractista amb un mínim de 24 h. d'antelació.

Per realitzar aquestes tasques l'adjudicatari disposarà d'un equip format per un furgó amb equip d'hidropressió o furgoneta amb un petit remolc que porti aquest equip i 2 treballadors, un operar/a conductor/a i un peó.

B) Freqüències, horaris

La freqüència i horari per realitzar les tasques d'aquest contracte son:

Serveis ordinari

S'han previst 104 jornades anuals (2 dies a la setmana) de dilluns a divendres. La jornada de treball d'aquest equip serà de 8 hores, entre de 8:00 a 22:00 hores, en un horari en que les actuacions tinguin una menor incidència a la via pública (transit de persones i vehicles, accessos a carrers i/o edificis...). Dins aquesta jornada de 8h, 30 minuts seran per l'àpat.

Servei extraordinari

Servei a realitzar fora del servei ordinari a petició dels serveis tècnics municipals. S'han previst 30 jornades anuals dins de l'horari de 8:00 a 22:00 hores i fora de la programació en dissabtes, diumenges i festius

Els serveis tècnics municipals avisaran al contractista amb un mínim de 24 h. d'antelació.

8. Recursos materials

Vehicles i materials

Es obligació de l'empresa adjudicatària garantir la prestació del servei, garantint el correcte estat dels vehicles i la maquinària. El vehicle haurà de complir com a mínim la norma euro 6

per vehicles a motor (furgonetes) o motors híbrids o elèctrics. Es prioritzarà l'ús de vehicles amb energies netes. Tindran una autonomia mínima que cobreixi una jornada completa de treball sense carregar. Tots els vehicles hauran de respectar les normes de seguretat en la conducció, en la senyalització, en el control de la contaminació mediambiental i en la neteja interior i exterior. També han de poder circular per la ZBE de Sant Cugat del Vallès durant tot el contracte.

Aquests hauran d'estar nets i en bon estat de conservació i hauran de tenir en vigor les assegurances obligatòries i tota aquella documentació tècnica o legal necessària per a poder realitzar les tasques objecte del contracte. Els serveis tècnics municipals podran fer en qualsevol moment les inspeccions que considerin, i si consideren que un equip no està en bones condicions (per temes de seguretat, imatge, o qualsevol altre) podran treure'l del servei i deixar de facturar la jornada en el moment en el que es doni l'ordre de retirada del vehicle.

L'equip d'hidropressió, i de manera orientativa tindran un cabal màxim d'aigua de 450-900 l/h, expulsat a una pressió de 40-210 bar i a una temperatura fins a 98°C. Disposaran d'una pistola que permeti regular la pressió i d'un dipòsit d'uns 500 litres

També disposaran d'elements que disminueixin els nivells d'emissions sonors, d'amortiment de les vibracions, insonorització de motors, acreditats de forma documental.

En tot moment s'haurà de complir amb la normativa vigent en matèria sanitària així com amb el protocol establert a l'Ajuntament referent al control de la legionel·la (i les seves possibles modificacions), que podem trobar a l'annex 21.

Instal·lacions

S'entén per instal·lacions dels centres logístics dels serveis des d'on s'organitza la sortida dels equips per a la realització del servei. No és necessari per aquest contracte de la dedicació exclusiva de les instal·lacions proposades, però s'ha de garantir la disponibilitat en el seu decurs. L'espai haurà de ser suficient per, com a mínim, desenvolupar les següents operacions principals:

Aparcament dels vehicles del servei

- Emmagatzematge de material.
- Oficina per al control operatiu.

- Espais habilitats per al personal: vestidors i lavabos.
- Espai per al manteniment bàsic dels vehicles i equips.

Les instal·lacions hauran de disposar de tots els permisos d'activitats i llicències que requereixi la normativa vigent, així com el compliment de tota la normativa i/o ordenances que els hi sigui d'aplicació. Una vegada feta l'adjudicació l'Ajuntament tindrà el dret de sol·licitar i disposar dels documents pertinents.

L'empresa adjudicatària serà responsable de dotar les instal·lacions de tot l'equipament necessari per a la prestació dels serveis, assumir les assegurances corresponents, el pagament de qualsevol despesa, de la naturalesa que sigui, derivada de l'explotació de la mateixa.

Abans de l'inici del contracte l'adjudicatari ha de precisar en detall:

- La naturalesa contractual
- La ubicació exacta
- L'organització prevista (de forma que minimitzi els desplaçaments), superfície dedicada al contracte, equipaments, funcionament, horaris..)

Aquest centre operatiu a Sant Cugat del Vallès o entorn, a un radi màxim 20 km del centre de Sant Cugat del Vallès per tal de minimitzar l'emissió de Co2 i altres gasos contaminants

Càrrega d'aigua.

A l'annex 20 del present Plec s'indiquen els punts a on els vehicles podem recarregar aigua per realitzar les tasques.

Els vehicles sortiran de la seva base carregats d'aigua a l'inici de la jornada.

9. Recursos humans

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte en les seves ofertes el dimensionament i perfils professionals necessaris per a la resolució del conjunt dels treballs de neteja proposats. L'empresa adjudicatària disposarà en tot moment del personal necessari per satisfer adequadament la prestació del servei, sense que aquest es vegi afectat per vacances, permisos, baixes, absentisme, etc.

A la seva oferta l'empresa haurà de presentar el dimensionament, organigrama i organització de la plantilla assignada al servei., especificant els equips de treball implicats i la relació amb el desenvolupament de cada activitat de servei a prestar, així com la coordinació i organització del servei i del control, complint amb les programacions dissenyades, freqüències establertes i torns.

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte en les seves ofertes, com a mínim, els perfils professionals que s'indiquen a continuació

Personal directe del servei:

- Personal directe: operari/a- conductor/a i peó: Son els encarregats de realitzar les tasques de neteja. L'operari conductor ha de tenir la formació i les autoritzacions legals per conduir el vehicle i manipular la màquina de neteja. El peó farà tasques de suport.

Personal indirecte

- Responsable del servei: responsable de l'organització i coordinació dels recursos a disposició del servei, haurà de vetllar pel correcte funcionament diari i qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest Plec. Ell/a serà la persona de contacte amb els serveis tècnics municipals
- Personal administratiu: personal d'administració que es consideri necessari per desenvolupar amb total garantia de qualitat els serveis determinats en aquest Plec.
- Altre personal necessari per realitzar els serveis de forma adequada que consideri l'empresa adjudicatària.

Per part de l'empresa adjudicatària s'anomenarà una persona responsable de la contracta destinada a ser la interlocutora amb els serveis tècnics municipals. Estarà localitzable les 24 hores del dia 365 dies/ any.

10. Formació al personal

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal del servei disposi de la formació necessària per a la prestació del mateix en les diferents categories laborals. Per això caldrà que l'empresa adjudicatària presenti a l'inici del contracte un Pla de formació que promogui l'aprenentatge i

formació contínua dels treballadors/es adscrits a la contracta, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia en la prestació dels serveis i la competència respecte les tasques assignades.

1. Descripció i característiques dels TIC

L'adjudicatari disposarà als vehicles adscrits al servei d'un dispositiu global de posicionament (GPS/GPRS). Aquest dispositiu estarà precintat i no podrà ser manipulat. El sistema de posicionament permetrà localitzar i ubicar sobre cartografia des de qualsevol dispositiu d'accés a internet. Les dades derivades seran de propietat municipal i s'allotjaran a un servidor municipal. El sistema de seguiment serà compatible al sistema utilitzat per l'Ajuntament.

Al llarg del contracte s'implantarà un sistema informàtic de seguiment i control de les tasques a realitzar i realitzades.

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès és propietari de tota la informació que es generi en el marc la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, així com de tota la informació que s'elabori per l'operativa diària i la gestió eficient dels serveis.

A la finalització del contracte, l'Ajuntament podrà reclamar la propietat intel·lectual, codis font i executables d'aquelles eines informàtiques que siguin necessàries per donar continuïtat a la prestació del servei, hagin estat desenvolupades per l'empresa contractista o desenvolupades a petició de l'Ajuntament.

11. Seguretat i Salut

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb el que disposa la Llei 31/1995, de 18 de novembre, de Prevenció de riscos laborals, i amb les disposicions i/o normatives, de reforma o reglamentàries de desplegament, que siguin d'aplicació durant l'execució del contracte, així com el conveni col·lectiu vigent, per tal de promoure la seguretat i la salut dels treballadors/es mitjançant l'aplicació de mesures preventives i del desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats del treball.

Abans de començar el servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de prevenció de riscos laborals que inclogui l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i recursos necessaris per portar a terme l'acció de prevenció de riscos existents en els treballs contractats, les fitxes de seguretat dels productes a emprar i totes les altres indicacions o documentació que la legislació vigent disposi.

L'empresa adjudicatària també haurà de tenir en compte i actuar segons la normativa en matèria de prevenció de la legionel·losi:

- Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els criteris higiènicosanitaris per a la prevenció de la legionel·losi.
- Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi.
- Protocol de Prevenció i actuació en cas de legionel·la de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

A tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar en tots els equips d'hidropressió instal·lats als vehicles les neteges amb productes autoritzats i els controls necessaris per tal de prevenir l'aparició de legionel·la, i presentar als serveis tècnics municipals els documents que acreditin la realització d'aquestes neteges i dels controls efectuats a cadascun dels equips, segons especifica el Protocol de Prevenció i actuació en cas de legionel·la de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

12. Organització del Servei

En funció de les demandes dels Serveis Tècnics municipals i les incidències rebudes mitjançant el programa ulls de la ciutat l'adjudicatari presentarà un pla de treball setmanal i mensual per esser validat pel Tècnics municipals. Aquest Pla de treball pot variar en funció de les necessitats del municipi.

El nombre de jornades és anual. L'Ajuntament determinarà els dies d'actuació en funció de les necessitats del servei, que poden ser inferiors als estipulats si no es considera necessari. La factura es realitzarà en funció de les hores efectivament treballades i de la qualitat de les tasques realitzades.

13. Imatge del Servei

Els aspectes relacionats amb la imatge s'aplicarà al vestuari del personal i a altres elements que puguin ser objecte de transmissió d'una imatge correcta a la ciutadania, i hauran de seguir

les normes definides per a les contractes de neteja i recollida que seran transmeses a l'empresa adjudicatària pels serveis tècnics municipals.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir el cost de l'aplicació de la imatge que determini l'Ajuntament, respectant totes les característiques del disseny escollit.

Vestuari del personal:

- Tot el personal del servei haurà d'anar perfectament uniformat i la roba s'haurà d'adaptar al règim climàtic i a la tipologia de treball a realitzar.
- Els treballadors/es l'hauran de portar en tot moment mentre estiguin realitzant tasques pròpies del servei. Degut a la identificació de l'uniforme amb la prestació d'un servei públic de l'Ajuntament, queda prohibida la seva utilització en la realització de tasques alienes al servei i fora de les hores de treball. En cas de finalització de les relacions laborals entre el personal i l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de recollir l'uniforme, per tal d'evitar que pugui ser utilitzat indegudament fora de les condicions que s'estableixen per a aquest contracte.
- Caldrà portar-lo sempre net i presentable, sense trencaments ni altres desperfectes.
- L'uniforme haurà d'anar complementat amb tires reflectores d'alta visibilitat (norma UNE-EN ISO 20471:2013) o qualsevol altre normativa que sigui d'aplicació, per tal que el personal sigui perfectament visible a la via pública, tant de dia com de nit i en qualsevol circumstància climatològica.

Vehicles i material:

- Els vehicles del servei hauran d'estar sempre nets i ben pintats.
- L'estat dels vehicles haurà de ser sempre correcte, realitzant el canvi o adequació dels mateixos quan aquests estiguin bruts, amb pintades, malmesos o trencats, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Ajuntament.
- Disposar de material auxiliar per delimitar l'àrea de treball, per exemple cartells, cintes, tanques, etc.
- Dispositius mòbils. L'equip disposarà dels necessaris per fer fotografies geolocalitzades i per poder comunicar-se amb els serveis tècnics municipals.

Les instal·lacions hauran de mostrar una imatge correcta pel que fa a la neteja, ordre i manteniment, amb l'objectiu de disposar d'unes condicions de treball òptimes i minimitzar el risc d'accidents.

El comportament del personal del servei haurà de ser correcte i respectuós tant amb la ciutadania com amb l'entorn en el qual desenvolupen les seves tasques laborals, projectant en tot moment una correcta imatge del servei.

14. Sistemes de control de la qualitat del servei

L'Ajuntament avaluarà el nivell de qualitat amb que es desenvolupen les prestacions d'aquesta contracta mitjançant els seus mitjans tècnics i d'inspecció. El control de qualitat en la prestació dels serveis és un sistema objectiu que facilita el coneixement de la qualitat dels serveis prestats a partir de l'enregistrament, tractament i anàlisi de les dades obtingudes mitjançant diferents modalitats d'inspeccions, així com la seva evolució històrica i tendències, establint nivells d'indicadors agrupats per diversos àmbits funcionals i territorials.

Es preveuen realitzat inspeccions municipals del servei de neteja de pintades i taques de pintura, eliminació de cartells i retirada de pancartes i altres elements de la via pública, repartides entre els diferents tipus de control:

- Controls puntuals de la informació del servei.
- Controls regulars de la qualitat del servei durant la prestació.
- Controls regulars de la qualitat del servei posterior a la prestació.

Per tal de poder realitzar les tasques que li són encomanades, els serveis tècnics municipals hauran de tenir accés a l'aplicació informàtica de gestió del servei quan s'implementi. Atès que aquest servei no presenta uns itineraris programats fixes, la unitat d'inspecció pels controls regulars de la qualitat del servei durant i posterior a la prestació serà el seguiment de les incidències comunicades pels serveis tècnics municipals.

El control de qualitat sobre la prestació del servei tindrà una repercussió econòmica a les certificacions dels treballs.

Tots els incompliments detectats seran comunicats a l'empresa adjudicatària via correu electrònic en un termini màxim de 4 dies hàbils a comptar a partir de quan es detecta l'incompliment. En tots aquells casos que l'empresa adjudicatària cregui convenient, aquesta

tindrà dret a presentar al·legacions en un termini màxim de 2 dies hàbils, aportant la documentació inequívoca, precisa i detallada i en un format que permeti la seva anàlisi.

La reiteració de l'incompliment d'una mateixa variable de control, que no hagi pogut ser justificada per part de l'adjudicatari, comportarà un increment de la seva penalització econòmica, seguint el següent patró anual.

- De 10 a 20 vegades/any: increment de la penalització d'un 25% per a cada incompliment reiterat.
- De 21 a 30 vegades/any: increment de la penalització d'un 50% per a cada incompliment reiterat.
- De 31 a 40 vegades/any: increment de la penalització d'un 75% per a cada incompliment reiterat.
- 41 o més vegades/anys: increment d'un 100% de la penalització per a cada incompliment reiterat.

S'aplicarà la repercussió econòmica derivada dels incompliments detectats dins de la certificació mensual d'aquell mes.

15. Sistema de reclamació i suggeriments (Ulls de la ciutat).

Per millorar els serveis municipals i assolir la coresponsabilitat en la gestió de l'espai públic, l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès posa a disposició de la ciutadania el Sistema de Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments (ulls de la ciutat), un canal per fer arribar incidències, queixes i suggeriments sobre els diferents serveis municipals.

L'adjudicatari s'incorporarà als ulls de la ciutat com empresa contractista.

L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos humans, materials i tecnològics (personal, despeses d'estructura i de telefonia) necessaris per estar en condicions de subministrar la informació sol·licitada per l'Ajuntament i de rebre els seus avisos i ordres els 365 dies de l'any.

16. Penalitzacions

16.1 Faltes sancionables

Serán faltes sancionables les accions i omissions del Contractista que suposin un perjudici en general i l'incompliment de les exigències del present Plec de condicions així com les omissions d'informació arran de les incidències del servei que puguin afectar el correcte desenvolupament de la gestió.

16.2 Tipificació de les penalitzacions

Faltes lleus

Es consideren faltes lleus les següents:

- L'endarreriment en l'execució de treballs encarregats o la modificació sense avís als Serveis Tècnics Municipals del programa de treballs.
- L'existència d'incidències que indiquin una mala execució dels treballs, quan aquestes incidències no es puguin considerar greus.
- L'acumulació de tres faltes lleus es considerarà una falta greu.

Faltes greus

Es consideren faltes greus les següents:

- L'incompliment del temps màxim garantit pel licitador del servei d'intervenció.
- La manca de la documentació necessària per a la realització dels treballs.
- La no comunicació d'incidències importants:
 - Afeccions a la via pública.
 - Afeccions a la seguretat de les persones i/o elements materials.
 - Qualsevol incidència a nivell laboral i/o mediambiental.
- La no presentació de la documentació que s'indica en el present Plec de condicions o la no veracitat de la informació presentada.
- L'incompliment de les normes de prevenció de riscos laborals, ambientals i/o el protocols establerts per a la recollida de material que contenen amiant.
- Incórrer en tres faltes greus suposarà la rescissió del contracte.

16.3 Import de les penalitzacions

L'import de les sancions són les següents:

- Faltes greus: 3000 euros. En cas de reincidència o mala fe, s'augmentarà la sanció fins als 10.000 euros.
- Faltes lleus: 1000 euros. En cas de reincidència o mala fe, s'augmentarà la sanció fins als 3.000 euros.

Es deduirà de la certificació trimestral l'import de les actuacions incorrectament executades, tenint en compte tant la qualitat del treball (materials i treball realitzat), com els terminis per l'execució dels mateixos.

17. Posada en marxa

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'inici de la contracta un pla d'implantació del servei, i el llistat complet de personal directe i indirecte amb el que es prestarà el servei (especificant el percentatge de dedicació). El servei s'implantarà en un termini màxim d'1 mes des de la data de signatura de l'acta d'inici de servei