ANNEX 8: CONTROL DE LA PRESTACIÓ I QUALITAT DEL SERVEI

1. CONTROL DE LES NORMES DE LA PRESTACIÓ

El control de les normes de prestació dels serveis es centrarà en el control dels aspectes dels diferents serveis de recollida de residus i neteja viària i de mercats que es recullen a les següents taules, on es detallen totes les normes de la prestació que es tindran en compte i la seva qualificació.

Tot i això, en el moment d'aplicar el control de les normes de la prestació del servei, Mercabarna acabarà de determinar, amb col·laboració amb l'empresa adjudicatària, quines seran les normes de prestació del servei a inspeccionar.

1.1. RECOLLIDA DE RESIDUS

| INCOMPLIMENT DE LES NORMES  Recollida de Residus | MOLT SATISFACTORI | SATISFACTORI | NO SATISFACTORI | GENS SATISFACTORI |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No seguir l’itinerari previst per causes injustificades |  |  | X |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació inferior a 20 minuts | X |  |  |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació superior a 20 minuts |  | X |  |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació superior a 60 minuts |  |  | X |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació superior a 90 minuts |  |  |  | X |
| Sense cap parada temporal dels equips sense causa justificada | X |  |  |  |
| Parada temporal dels equips sense causa justificada (Entre 5 i 10 minuts) |  | X |  |  |
| Parada temporal dels equips sense causa justificada (Entre 10 i 20 minuts) |  |  | X |  |
| Parada temporal dels equips sense causa justificada (Més de 20 minuts) |  |  |  | X |
| Estat funcional i imatge dels equips: correcte | X |  |  |  |
| Estat funcional i imatge dels equips: Insuficient (estat funcional correcte, elements d’imatge en mal estat) |  | X |  |  |
| Estat funcional i imatge dels equips: Defectuós (estat funcional en mal estat però l’equip funciona (parts oxidades o abonyegades), elements d’imatge en mal estat) |  |  | X |  |
| Estat funcional i imatge dels equips: Dolent (element no funciona o amb parts que falten i /o trencades, elements d’imatge en mal estat) |  |  |  | X |
| Estat uniforme personal: No portar l’uniforme net i en bon estat |  | X |  |  |
| No recollir el residu fora dels contenidors de recollida selectiva, i no introduir cada residu en el contenidor apropiat |  |  | X |  |
| Presència de contenidors o gàbies desbordades més de 12 h |  |  |  | X |
| Deixar contenidors de la ruta sense recollir: Menys del 5% | X |  |  |  |
| Deixar contenidors de la ruta sense recollir: Entre el 5% i el 10% |  | X |  |  |
| Deixar contenidors de la ruta sense recollir: Entre el 10% i el 20% |  |  | X |  |
| Deixar contenidors de la ruta sense recollir: Més del 20% |  |  |  | X |
| No retornar correctament els contenidors al punt on s’han recollit: Menys del 5% | X |  |  |  |
| No retornar correctament els contenidors al punt on s’han recollit: Entre el 5% i el 10% |  | X |  |  |
| No retornar correctament els contenidors al punt on s’han recollit: Entre el 10% i el 20% |  |  | X |  |
| No retornar correctament els contenidors al punt on s’han recollit: Més del 20% |  |  |  | X |
| Efectuar tria o recerca de productes en contenidors |  |  | X |  |
| Canviar el torn previst per un equip de servei |  |  | X |  |
| No neteja de la totalitat de contenidors previstos |  |  |  | X |
| No neteja en les freqüències de rentat interior/exterior previstes |  |  |  | X |
| Pèrdua de lixiviats i líquids provinents de la compressió dels residus als recol·lectors |  |  |  | X |
| Buidat de les aigües brutes dels rentacontenidors en embornals |  |  |  | X |
| Agafar aigua per la neteja en punts no autoritzats |  |  |  | X |
| Manca d’un contenidor en la seva ubicació establerta |  |  | X |  |
| Mala col·locació dels contenidors en la seva ubicació |  |  | X |  |
| Altres incompliments (en funció de l'incompliment) |  | X | X | X |

1.2. NETEJA VIÀRIA I DE MERCATS

| INCOMPLIMENT DE LES NORMES  Neteja Viària i de mercats | MOLT SATISFACTORI | SATISFACTORI | NO SATISFACTORI | GENS SATISFACTORI |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No seguir l’itinerari previst per causes injustificades |  |  | X |  |
| Sense cap parada temporal dels equips sense causa justificada | X |  |  |  |
| Parada temporal dels equips sense causa justificada (Entre 5 i 10 minuts) |  | X |  |  |
| Parada temporal dels equips sense causa justificada (Entre 10 i 20 minuts) |  |  | X |  |
| Parada temporal dels equips sense causa justificada (Més de 20 minuts) |  |  |  | X |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació inferior a 20 minuts | X |  |  |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació superior a 20 minuts |  | X |  |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació superior a 60 minuts |  |  | X |  |
| Retard o avançament injustificat en l’inici de la prestació superior a 90 minuts |  |  |  | X |
| Estat funcional i imatge dels equips: correcte | X |  |  |  |
| Estat funcional i imatge dels equips: Insuficient (estat funcional correcte, elements d’imatge en mal estat) |  | X |  |  |
| Estat funcional i imatge dels equips: Defectuós (estat funcional en mal estat però l’equip funciona (parts oxidades o abonyegades), elements d’imatge en mal estat) |  |  | X |  |
| Estat funcional i imatge dels equips: Dolent (element no funciona o amb parts que falten i /o trencades, elements d’imatge en mal estat) |  |  |  | X |
| Estat uniforme personal: No portar l’uniforme net i en bon estat |  |  | X |  |
| No realitzar treballs programats o encomanats |  |  | X |  |
| Efectuar tria o recerca de productes als contenidors o papereres. |  |  | X |  |
| Canviar el torn previst per un equip de servei sense autorització prèvia de Mercabarna |  |  | X |  |
| Velocitats de neteja superiors a les previstes amb resultat negatiu |  |  | X |  |
| No recollida d’una pila de residus escombrada, o provinent del baldeig o qualsevol servei de neteja viària. |  |  |  | X |
| No buidat d’una paperera. |  |  | X |  |
| Paperera sense bossa |  |  | X |  |
| No netejar l’exterior de les papereres |  |  |  | X |
| No netejar un banc o altres elements de la via pública |  |  | X |  |
| No netejar una àrea d’aportació |  |  |  | X |
| No recollir el residu fora dels contenidors de recollida selectiva, i no introduir cada residu en el contenidor apropiat |  |  | X |  |
| No recollir excrements d’animals |  |  |  | X |
| Impulsar restes de residus sota els vehicles estacionats |  |  |  | x |
| Esquitxar objectes o persones intencionadament en el reg a pressió |  |  |  | X |
| No neteja d’un escocell o de la tapa si està tapat |  |  | X |  |
| Actituds no respectuoses envers la ciutadania |  |  |  | X |
| Abocar residus d’escombrada a un lloc no previst. |  |  |  | X |
| La càrrega d’aigua d'escombradores o altres vehicles amb aigua en punts no autoritzats |  |  |  | X |
| Altres incompliments (en funció del incompliment) |  | X | X | X |

1.3 DEDUCCIONS

Les qualificacions Molt Satisfactori i Satisfactori no comportaran cap tipus de deducció en la contraprestació, i la resta de qualificacions portaran inclosa una deducció en el preu unitari del servei inspeccionat:

* No Satisfactori: Deducció del 30% Preu Unitari Servei.
* Gens Satisfactori: Deducció del 60% Preu Unitari Servei.

Per definir el resultat del control del compliment de les normes d'un servei i la deducció corresponent es llistaran tots els resultats dels aspectes inspeccionats relacionats amb aquest servei:

* En cas que el control del servei doni com a resultat un aspecte No Satisfactori i un aspecte Gens Satisfactori el resultat del servei serà No Satisfactori i se li aplicarà la deducció corresponent al preu unitari del servei, independentment del resultat de la resta d’aspectes.
* En cas que més d'un aspecte sigui No Satisfactori, el resultat del servei serà No Satisfactori i se li aplicarà la deducció corresponent al preu unitari del servei, independentment del resultat de la resta d’aspectes.
* En cas que més d'un aspecte sigui Gens Satisfactori, el resultat del servei serà Gens Satisfactori i se li aplicarà la deducció corresponent al preu unitari del servei, independentment del resultat de la resta d’aspectes.

Tot i això, si el motiu pel qual la inspecció d'algun dels aspectes del servei dona un resultat No Satisfactori o Gens Satisfactori ha estat notificat prèviament a Mercabarna i aquests ho han verificat, no s'aplicarà la deducció corresponent.

A més a més, posteriorment al control, es preveurà un termini en el qual l'empresa adjudicatària podrà justificar els resultats, abans d'aplicar les penalitzacions.

2. CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

A continuació s’indiquen els serveis a inspeccionar, així com la qualificació del resultat de les inspeccions i la deducció associada.

La metodologia per a l'obtenció dels resultats serà la determinada per Mercabarna abans d’iniciar les inspeccions.

2.1. MANTENIMENT DE GÀBIES I CONTENIDORS

Deficiències en el manteniment de gàbies i contenidors (amb una mostra d’un mínim del 25% dels contenidors i gàbies totals).

Entre els aspectes a inspeccionar es troben:

* Contenidors laterals:
  + Tapa trencada
  + Tapa no tanca correctament
  + Boló de càrrega en mal estat/gastat
  + Cos del contenidor trencat
  + Pedal trencat o inutilitzat
  + Cos del contenidor cremat
  + Tapa cremada
  + Pedal no funciona correctament (no està trencat)
  + Manquen elements de reducció de boca
  + Cos del contenidor o tapa deformats
  + Elements d'imatge malmesos
  + Frens trencats o no posats
  + Rodes trencades
  + Tap de desaigua inexistent
* Gàbies:
  + Cos de la gàbia trencat
  + Cos del contenidor deformat
  + Boca reductora deformada
  + Elements d'imatge malmesos
  + Frens trencats o no posats
  + Rodes trencades
  + Elements de l'enganxament del remolc malmesos o trencats
  + Tap de desaigua inexistent

Un cop realitzades les inspeccions es calcularà quin percentatge d'elements de contenització inspeccionats presenten algun tipus d’incorrecció de manteniment (el càlcul es realitzarà sobre el número d'elements de contenització inspeccionats, no els totals).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultat | Grau de satisfacció | Deducció |
| > 20% d'elements de contenització inspeccionats amb alguna deficiència de manteniment | No Satisfactori | 30% |
| > 30% d'elements de contenització inspeccionats amb alguna deficiència de manteniment | Gens Satisfactori | 60% |

Les deduccions s’aplicaran sobre els imports mensuals que a la oferta es destinin al manteniment dels contenidors i gàbies.

2.2. NETEJA DELS ELEMENTS DE CONTENITZACIÓ

Deficiències en la neteja tant exterior com interior dels elements de contenització i els seus elements informatius (adhesius) (amb una mostra d’un mínim del 25% dels elements de contenització totals).

Entre els aspectes a inspeccionar es troben:

* Acumulació de brutícia, pols i/o greix
* Brutícia i restes de residus per un mal procés de buidat
* Incrustacions de lixiviats a la boca de l'element de contenització
* Incrustacions de residus a la boca de l'element de contenització
* Pintades
* Restes de pintura o esquitxades ja solidificades en l'element de contenització
* Restes enganxifoses a l'exterior de l'element de contenització

Un cop realitzades les inspeccions es calcularà quin percentatge d'elements de contenització inspeccionats presenten algun tipus d’incorrecció de neteja, per tipologia (el càlcul es realitzarà sobre el número d'elements de contenització inspeccionats de cada tipologia, no els totals).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultat | Grau de satisfacció | Deducció |
| > 30% d'elements de contenització inspeccionats amb deficiències de neteja | No Satisfactori | 30% |
| > 40% d'elements de contenització inspeccionats amb deficiències de neteja | Gens Satisfactori | 60% |

Les deduccions s’aplicaran sobre els imports mensuals que a la oferta es destinin a la neteja dels contenidors.

2.3. NETEJA VIÀRIA I DE MERCATS

Deficiències en la prestació del servei de neteja dels carrers (amb una mostra d’un mínim de 50 metres de longitud) i dels mercats. Es consideren deficiències aspectes com:

* Neteja viària:
  + Acumulació de residus als carrers (en diferents graus)
  + Presència d’excrements
  + Papereres no buidades
  + Altres aspectes
* Neteja dels mercats:
  + Acumulació de residus als interiors dels mercats
  + Parets i portes esquitxades
  + Acumulació de residus als molls i sota molls
  + Acumulació de residus i residus incrustats a les ubicacions de contenidors
  + Altres aspectes

A cada tipologia de residu se li assignarà un coeficient, en línia amb l’impacte del residu en la ciutadania (en el cas de la neteja viària un excrement disposarà d’un coeficient superior a una burilla). A la inspecció es comptarà el número de residus de cada tipologia, que en multiplicar pel coeficient corresponent donarà el coeficient total de residus del tram inspeccionat.

El coeficient total de residus del tram inspeccionat es dividirà entre la superfície inspeccionada (longitud x amplada) per obtenir l’índex de neteja del tram inspeccionat.

Si es considera necessari, l’índex obtingut pot ser modulat per aspectes com el vent, el tipus de sòl, acumulacions de fulles, presència de cotxes, etc.

A més a més, s'hi podrà incloure altres aspectes com el nombre de papereres no buidades de la zona inspeccionada.

Per obtenir el grau de satisfacció de la inspecció es definiran uns rangs d'índex per a cada grau de satisfacció.

Les deduccions s’aplicaran sobre el preu unitari del servei inspeccionat:

* No Satisfactori: Deducció del 30% Preu Unitari Servei.
* Gens Satisfactori: Deducció del 60% Preu Unitari Servei.

2.5. ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS DEL SERVEI

Deficiències en les instal·lacions dels serveis. Es consideren deficiències aspectes com:

* Estat de la neteja de les instal·lacions:
  + Zona de rentat dels vehicles
  + Zona de taller
  + Zona d’apartament de vehicles
  + Vestidors
  + Espais comuns
* Estat del manteniment de les instal·lacions:
  + Instal·lació d'aigua
  + Instal·lació elèctrica
  + Zona de rentat dels vehicles
  + Zona d'aparcament de vehicles i de càrrega dels vehicles elèctrics
* Altres aspectes

Per obtenir el grau de satisfacció de la inspecció es definiran uns rangs d'índex per a cada grau de satisfacció.

Les deduccions s’aplicaran sobre el preu unitari del servei inspeccionat:

* No Satisfactori: Deducció del 30% Preu Unitari Servei.
* Gens Satisfactori: Deducció del 60% Preu Unitari Servei.

La freqüència de la inspecció de l'estat de les instal·lacions del servei podrà ser anual, tot i que serà la que acabi determinant Mercabarna.

2.6. ESTAT DELS VEHICLES I EQUIPS DEL SERVEI

Deficiències en l'estat dels vehicles i equips del servei. Es consideren deficiències aspectes com:

* Estat de la neteja dels vehicles
* Estat del manteniment dels vehicles
* Estat de la retolació dels vehicles
* Estat de la pintura dels vehicles
* Nivell sonor dels vehicles en funcionament
* Emissions dels vehicles en funcionament
* Altres aspectes

Per obtenir el grau de satisfacció de la inspecció es definiran uns rangs d'índex per a cada grau de satisfacció.

Les deduccions s’aplicaran sobre el preu unitari del servei inspeccionat:

* No Satisfactori: Deducció del 30% Preu Unitari Servei.
* Gens Satisfactori: Deducció del 60% Preu Unitari Servei.

La freqüència de la inspecció de l'estat dels vehicles i equips del servei podrà ser anual, tot i que serà la que acabi determinant Mercabarna.