



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE GESTIÓ I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE SUPORT AL CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI PÚBLIC DE NETEJA VIÀRIA, RECOLLIDA DE RESIDUS VOLUMINOSOS I ABOCAMENTS INCONTROLATS DEL MUNICIPI DE SANT PERE DE RIBES.

ÍNDEX:

- 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE
- 2.- ABAST DEL CONTRACTE
 - 2.1.- Àmbit territorial
 - 2.2.- Àmbit temporal
 - 2.3.- Àmbit funcional
- 3.- ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE
 - 3.1.- Organització general
 - 3.2.- Inexistència de relació laboral
 - 3.3.- Documentació, imatge i difusió del servei
 - 3.4.- Finalització del contracte i traspàs
- 4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI
 - 4.1.- Característiques de l'aplicació
 - 4.2.- Funcionalitats de l'aplicació
 - 4.3.- Informes a generar
 - 4.4.- Ús i seguretat de l'aplicació
 - 4.5.- Formació, assessorament i coordinació amb l'Ajuntament
 - 4.6.- Manteniment tècnic i evolutiu
- 5.- REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE
 - 5.1.- Mitjans personals i tècnics
 - 5.2.- Sostenibilitat
 - 5.3.- Obligacions i drets de la contractista
 - 5.4.- Deures i potestats de l'Ajuntament
- 6.- SEGUIMENT DEL SERVEI
 - 6.1.- Responsable municipal del contracte
 - 6.2.- Responsable tècnica de la contractista
 - 6.3.- Seguiment i control del servei
 - 6.4.- Informes del servei
- 7.- AUTORIA DELS TREBALLS



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de gestió i manteniment del programari de suport al control de qualitat del servei públic de neteja viària, recollida de residus voluminosos i abocaments incontrolats del municipi de Sant Pere de Ribes. Els seus principals objectius són:

- Donar suport al control de qualitat del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, d'acord amb les condicions establertes en l'apartat 9 del PPTP, qualitat i control dels serveis, i resta de documents contractuals.
- Permetre recollir els indicadors de qualitat definits en l'Annex 12 del PPTP, indicadors de qualitat i control dels serveis, i determinar l'índex de qualitat IQ tal com s'estableix en els documents contractuals del servei municipal de neteja viària i recollida de residus.
- Proporcionar un mètode de treball pel seguiment i control continuat del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, que alhora podria ser aplicat a d'altres serveis urbans.
- Prestar assistència tècnica i adequar les funcionalitats de l'aplicació segons necessitats municipals.

L'adjudicatària estarà obligada a executar les tasques del servei objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més les propostes que hagi presentat en la seva oferta, sempre d'acord amb la vigent Llei de contractes de sector públic (LCSP) i la normativa que sigui d'aplicació.

La contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques objecte del contracte, les freqüències, les seves condicions i terminis, el seguiment i avaluació, i les especificacions dels mitjans humans i tècnics que s'hauran d'utilitzar.

Es fa constar explícitament que la contractació de les prestacions que en el present plec es detallen, no significa de cap manera la cessió de la titularitat del servei ni tampoc de la propietat dels béns sobre els quals s'actua, que correspondran sempre i en tot moment a l'Ajuntament.

El present plec té caràcter contractual i serà signat en prova de conformitat per l'empresa adjudicatària, juntament amb altres documents, en l'acte de formalització del contracte.

2. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present contracte inclou la totalitat de les tasques i mitjans necessaris per tal de prestar el servei de gestió i manteniment del programari de suport al control de qualitat del servei públic de neteja viària, recollida de residus voluminosos i abocaments incontrolats del municipi de Sant Pere de Ribes, així com el seu seguiment i avaluació.

Qualsevol canvi en la parametrització, nous indicadors de qualitat, o noves funcionalitats que passin a formar part del conjunt de prestacions que ofereix l'aplicació, s'inclouran en el servei.



2.1.- Àmbit territorial

El servei públic de neteja viària, recollida de residus voluminosos i abocaments incontrolats al qual s'ha de fer el control de qualitat, es troba en el terme municipal de Sant Pere de Ribes.

2.2.- Àmbit temporal

El present contracte tindrà una durada a partir de la data d'inici, de DOS ANYS (2).

La seva vigència es podrà prorrogar fins a dos anys més, amb una pròrroga de fins a dos anys, pel que la durada màxima de la vigència del contracte, inclosa la possible pròrroga de fins a dos anys, serà com a màxim d'un termini de QUATRE ANYS (2+2).

Els treballs seran realitzats amb la totalitat dels mitjans humans i tècnics que correspongui, i es podran executar habitualment els dies laborables entre dilluns i divendres. No obstant això, la contractista haurà d'estar preparada per adaptar les prestacions segons les necessitats i les instruccions donades des de l'Ajuntament, sempre dins l'objecte del contracte.

2.3.- Àmbit funcional

Per acord de Ple de data 29 de novembre de 2022, l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes va adjudicar el contracte per la prestació del servei públic de neteja viària, recollida de residus voluminosos i abocaments incontrolats del municipi de Sant Pere de Ribes, a l'empresa PREZERO ESPAÑA, SAU, per a prestar el servei en els 8 anys de contracte per la quantitat de 6.925.774,16 € sense IVA, més 692.577,44 € corresponent al 10% d'IVA, per un total de 7.618.351,60 € iva inclòs, i conforme resta de millores/especificacions definides en la seva oferta presentada en data 2 de setembre de 2022.

En el contracte del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, s'especifica com ha de ser el control de qualitat del servei, mitjançant un sistema de control basat en una metodologia d'avaluació d'indicadors de qualitat i una sistemàtica de gestió que permeti verificar de forma continuada la qualitat de les prestacions del servei.

L'apartat 9 del PPTP del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, qualitat i control dels serveis, especifica la sistemàtica de gestió del control de qualitat que cal establir amb treballs diaris i mensuals, amb el càlcul d'un índex de qualitat IQ que es determina a partir d'uns indicadors de qualitat que es valoren en quatre nivells segons la seva incidència (conforme, lleu, greu, molt greu), en diferents serveis objecte de control, i es defineix la metodologia d'avaluació dels indicadors de qualitat, obtenció i valoració dels resultats de l'IQ, i la metodologia de penalització.

L'Annex 12 del PPTP del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, indicadors de qualitat i control dels serveis, especifica per a diferents serveis (escombrades manuals, escombrada mixta, escombrada mecànica, aiguabatre mecànic, mercats ambulants setmanals, brigada polivalent) els diferents grups de control i els indicadors de qualitat, unitats de mesura, i els criteris per a les seves valoracions com a conforme, lleu, greu i molt greu.



L'Ajuntament, a través del personal d'inspecció propi, farà els seguiments periòdics i aleatoris en el dia a dia, sense comunicació prèvia a la gestora de la prestació dels serveis de neteja viària i recollida de residus, i emplenarà els fulls d'incidències segons les especificacions del contracte.

Amb un programa informàtic de gestió de la informació recollida dels indicadors de qualitat del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, es pot complir amb l'establert en els documents contractuals del servei, determinar l'índex de qualitat IQ del servei, i a partir de les inconformitats, determinar les penalitats en la facturació.

El seguiment i control de qualitat que es pretén dur a terme en la gestió de la contracta del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, s'ha d'executar mitjançant una aplicació que:

- Agilitzi el tractament de les dades.
- Automatitzi l'elaboració d'informes.
- Permeti una sistemàtica en el treball de camp en què es puguin incorporar les dades directament en un registre automàtic capaç de vincular aquesta informació a l'obtenció de l'índex de qualitat.

En l'apartat 4 del present plec, destinat a l'execució del contracte, es descriuran les principals característiques del servei objecte del present contracte i de les tasques a realitzar.

Les omissions en el present plec o en les descripcions dels detalls que siguin indispensables per portar a terme correctament les tasques i actuacions previstes, no eximeixen a la contractista de la seva execució, i en qualsevol cas les diferents prestacions s'hauran de realitzar com si haguessin estat descrites, segons el bon ofici i costum dels treballs en l'àmbit de la gestió dels serveis urbans municipals, i sempre d'acord amb la normativa que sigui d'aplicació a les prestacions objecte del contracte.

3. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE

Una vegada formalitzat el contracte i abans del primer dia de prestació del servei, les persones responsables de l'adjudicatària es reuniran amb la responsable municipal del servei i personal del Departament d'Espai Públic i Edificis Municipals i altre personal municipal si s'escau, per tal de conèixer els antecedents, organitzar el servei i les primeres tasques a realitzar, d'acord amb les condicions dels plecs i els compromisos adquirits en la fase de licitació.

3.1.- Organització general

L'organització de l'empresa adjudicatària haurà d'estar preparada per garantir un correcte funcionament del servei, i per l'adaptació a les necessitats municipals.

La contractista haurà d'aportar els mitjans humans i tècnics necessaris i suficients per a l'execució de les prestacions objecte de contracte, amb les especificacions establertes en els plecs i documents contractuals, garantint que el servei sempre quedi cobert disposant del personal amb la formació, qualificació i experiència suficients, i les seves substitucions immediatament en cas de vacances, permisos particulars, o per absències, malalties o qualsevol altra contingència.



L'adjudicatària garantirà que el personal disposi tant dels materials, consumibles, aplicacions, tecnologies, equips i mitjans necessaris per als treballs a realitzar, com dels mitjans de desplaçament adients per al seu trasllat fins a les ubicacions on es desenvolupi l'objecte del contracte.

La contractista organitzarà els seus mitjans per tal de realitzar les tasques i prestacions objecte del contracte, amb les especificacions establertes en els plecs i amb les millores que la contractista ofereixi en la seva proposta. Tanmateix, l'adjudicatària haurà d'aplicar i observar els elements de seguretat personal, laboral, prevenció d'accidents i riscos laborals, establerts per la normativa que sigui d'aplicació, i caldrà que s'adeqüi a les circumstàncies que envoltin el servei, incidències, i la resta d'imprevistos que puguin tenir lloc.

L'adjudicatària es farà càrrec del servei amb personal propi donat d'alta a la seguretat social i complint el que disposi conveni col·lectiu sectorial i resta de normativa laboral. Parcialment podrà comptar amb terceres per a la realització de prestacions parcials o accessòries del contracte, com les corresponents a tasques puntuals d'assessorament, informes especialitzats, o les tasques de seguiment i avaluació del contracte, amb persones o empreses externes qualificades i acreditades a tal efecte per executar algunes de les tasques complementàries que calgui realitzar, sempre amb autorització prèvia de l'Ajuntament.

El personal que desenvoluparà les tasques del servei haurà de disposar dels coneixements tècnics adequats, així com també de la qualificació i la formació individual necessària. Haurà de tenir la capacitat de comprensió d'almenys els dos idiomes oficials a Catalunya.

La contractista haurà de formar al seu personal en prevenció de riscos laborals, seguretat i salut, aspectes ergonòmics i de salut en el treball, en plans d'emergència o Plans d'Autoprotecció que puguin ser d'aplicació, així com en el bon ús dels equips, eines, consumibles i la correcta gestió de residus produïts, procurant la seva recollida selectiva i reciclatge. El temps invertit per l'adjudicatària en aquesta formació serà al seu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat.

L'Ajuntament podrà avisar o sol·licitar a la contractista que substitueixi qualsevol persona assignada al servei que, de forma justificada, no executi de forma satisfactòria les tasques que li han estat encomanades. L'adjudicatària prendrà les mesures que cregui oportunes davant un avís, i en cas de reiteració, donarà compliment a aquest requeriment de substitució dins d'un termini màxim d'un mes des de la seva recepció.

Per garantir el coneixement dels antecedents i tasques a realitzar per part de les persones adscrites al contracte, la contractista procurarà l'assignació d'una plantilla estable, planificarà les cobertures, i amb tan baixa rotació del personal com sigui possible, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment municipal o de la pròpia adjudicatària, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

La contractista haurà d'assumir i aportar sense cap càrrec addicional la totalitat dels seus equips, consumibles, materials, proteccions, aplicacions tecnològiques, i els mitjans tècnics que siguin necessaris per a l'adequada i suficient prestació del servei, i seran del seu exclusiu compte i càrrec la seva adquisició, conservació, manteniment, reparacions i reposició.



L'Ajuntament concedeix a la contractista el dret d'utilitzar si s'escau els espais i les instal·lacions destinades al servei per realitzar les seves tasques i actuacions oportunes, tenint en compte allò que disposen les ordenances municipals, i exceptuant els tributs que poguessin correspondre dels quals la contractista n'estarà exempta, en ser un servei de propietat municipal i actuar com a mandatària de l'Ajuntament. En qualsevol cas, la contractista tindrà cura dels espais on es presti el servei, i deixarà en perfecte estat aquests espais després de realitzar les seves tasques.

Per altra banda, la contractista no podrà realitzar activitats privades per compte propi o per compte d'altres, que estiguin relacionades amb les prestacions del servei i amb l'objecte del contracte.

Es mantindran en bon estat les instal·lacions i espais on s'actui. Si es produeixen desperfectes imputables a l'empresa adjudicatària, per mala utilització o negligència en el seu ús, aquesta s'haurà de fer responsable de la seva reparació o reposició.

El personal de la contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. Haurà de complir amb les prescripcions que s'estableixen en la vigent normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

La persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària informará a la responsable municipal de qualsevol anomalia que afecti els treballs a realitzar, i les actuacions previstes per a la seva correcció, sempre que es tracti d'incidències no habituals i de certa importància, en l'àmbit de la senyalització, seguretat, gestió de residus, afectació a persones o l'entorn, terminis, o aspectes econòmics. Per a les incidències menors, serà suficient que es trobin indicades en el comunicat trimestral.

3.2.- Inexistència de relació laboral

La interlocució entre l'adjudicatària i l'administració s'efectuarà sempre mitjançant la responsable municipal del contracte, que es dirigirà a la responsable de la contractista o a la seva responsable tècnica en cas que se li deleguin aquestes funcions d'interlocució amb l'Ajuntament durant l'execució del servei.

En cap cas l'administració tindrà cap mena de relació directa amb el personal de l'empresa, donat que és competència exclusiva d'aquesta. L'Ajuntament no tindrà cap competència sobre les persones treballadores de l'adjudicatària, i en aquest sentit, no podrà exercir cap de les següents funcions:

- Comandament directe sobre els treballadors de l'empresa.
- Disposició i controls dels horaris i de les normes disciplinàries corresponents.
- Control de temps, absències, permisos i vacances.
- Seguiment dels rendiments del treball.
- Emissió d'informes sobre la productivitat.
- Contractacions laborals i acomiadaments.
- Incentius i sistema retributiu de les treballadores.

La responsable municipal del contracte s'abstindrà d'exercir sobre el personal de la contractista, i en general des de l'Ajuntament no es podrà donar instruccions o mandats directes a les persones que executin el servei. Les comunicacions sempre es realitzaran a través de la persona responsable tècnica designada per la contractista, que serà qui controlarà directament el compliment pel personal de



l'empresa de les seves obligacions laborals, i qui determinarà els permisos, vacances o qualsevol altra incidència amb aquest personal.

No obstant això, en aquells casos en que la responsable municipal ho consideri convenient, en algunes actuacions hi podrà ser present de forma puntual el personal del Departament d'Espai Públic i Edificis Municipals o aquell que l'Ajuntament consideri oportú, sempre respectant les metodologies de treball, i havent informat prèviament a la persona responsable de la contractista.

3.3.- Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La contractista col·laborarà i haurà d'aportar la informació i documentació que li sigui requerida per a la difusió del servei, així com per tal de garantir el seu seguiment i l'avaluació. En tota difusió d'actuacions i qualsevol documentació que s'elabori del desenvolupament del contracte hi constarà la titularitat municipal del servei, així com els logotips i la imatge gràfica que indiqui l'Ajuntament.

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques, privades, entitats, i amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes. Qualsevol difusió haurà d'estar autoritzada i s'haurà de fer d'acord amb els criteris de la imatge corporativa.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació, escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, derivada de la relació amb les persones usuàries de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis, butlletins, revistes, o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatària individual o col·lectiva, pública o privada, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió del contracte.

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè, en cada moment, el servei transmeti una imatge correcta i decorosa a les persones usuàries i en general a la ciutadania del municipi. Tant el personal com altres mitjans s'hauran d'identificar visualment amb la proposta d'imatge del servei en cas que l'Ajuntament ho requereixi, assumint la contractista el cost de la identificació tant del vestuari del personal, com de qualsevol altre element que pugui ser objecte de transmissió d'una imatge del servei.

Els elements del vestuari i d'altres mitjans inclouran obligatòriament l'escut municipal quan l'Ajuntament ho requereixi, i tanmateix l'Ajuntament podrà demanar que es treguin altres indicacions o símbols que es cregui oportú que no figurin durant l'execució dels treballs. Els mitjans utilitzats hauran d'estar en un bon estat de manteniment i neteja, oferint en tot moment una bona imatge del servei.

3.4.- Finalització del contracte i traspàs

En els mesos abans de finalitzar el contracte, quan ho sol·liciti la persona responsable municipal, l'adjudicatària facilitarà a l'Ajuntament tota la informació actualitzada referent a les prestacions realitzades que sigui necessària per tal de preparar si s'escau la futura licitació.

A la finalització del contracte, i en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei a una altra empresa, l'actual adjudicatària estarà a disposició de l'Ajuntament i de la nova contractista pel traspàs dels registres en format editable i la informació de funcionament i organització, per tal que aquesta pugui continuar l'execució de les prestacions. S'efectuarà un traspàs d'informació en un termini d'almenys deu dies previs a l'inici de la nova contractació.



Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en l'execució de les prestacions, des de l'Ajuntament se superposarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del servei de l'anterior empresa adjudicatària amb la nova contractista.

Un cop finalitzat el contracte, durant el termini de garantia l'empresa adjudicatària estarà a disposició de l'Ajuntament i de la nova contractista si s'escau, per resoldre el dubtes que puguin sorgir en els treballs realitzats i la transició del nou contracte del servei.

4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària prestarà els serveis corresponents i realitzarà el seu seguiment i avaluació, tal com s'estableix en els plecs i en els documents que formaran part del contracte.

La contractista assumirà el cost dels treballs i mitjans necessaris per a la realització de les tasques objecte del contracte, inclosos la totalitat dels recursos humans, mitjans tècnics, desplaçaments, equips, aplicacions, tecnologies, llicències, i la totalitat de les funcions a realitzar que s'indiquen en els plecs i documents contractuals, per tal de garantir la seva correcta execució. També s'inclouen en el preu la totalitat de les despeses generals i el benefici industrial.

El sistema ha de permetre l'activació de nous indicadors de qualitat, canvis en la parametrització, actualització de capes GIS, noves funcionalitats, o d'altres que aportin valor afegit a la gestió i manteniment del programari i les seves aplicacions, segons necessitats municipals.

4.1.- Característiques de l'aplicació

Les principals característiques de l'aplicació seran les següents:

- Es podran incloure els indicadors necessaris i es podran classificar segons els criteris següents:
 - Classificació geogràfica (sectors, barris, zones,...).
 - Classificació per tipus de serveis (neteja viària, recollida residus,...).
 - Classificació per tipus de subserveis (escombrat manual, escombrat mixt, escombrat mecànic,...)
- Ha de permetre incorporar una base de dades on es puguin incloure tots els indicadors per serveis prestats i la seva variació (conforme, lleu, greu o molt greu).
- Es podrà indicar el sistema de valoracions pels controls basats en el tipus de mesura definida per cada indicador.
- Es podran definir indicadors amb tipus de mesures numèriques i lògiques (metres, metres quadrats, metres lineals, unitats, percentatges, conforme/no conforme, realitzat/no realitzat,...).
- Realitzarà el recompte automàtic de les conformitats i no conformitats (lleus, greus o molt greus) que s'identifiquin al llarg del mes.
- Establirà com quedarà l'IQ mensual. Definició del sistema de càlcul de penalitzacions segons el nombre de valoracions no positives registrades en un període (ambdues coses segons s'indica al PPTP del servei públic). Permetrà l'obtenció de gràfics automàtics per veure l'evolució mensual.



- Disposarà d'una base de dades que permetrà controlar tot el contracte.
- Realitzarà els informes que es defineixin per contracte o per servei.
- Fixarà les dates de realització dels controls per a cada indicador.
- Classificarà les etiquetes (TAGS) per fer cerques.
- Haurà de ser conceptualment senzill per poder-hi treballar.

4.2.- Funcionalitats de l'aplicació

Les principals funcionalitats de l'aplicació seran les següents:

- El sistema disposarà d'una funcionalitat per poder programar els controls dels indicadors en una data concreta.
- La informació dels controls programats es mostrarà en format agenda/calendari.
- Es mostrarà l'agenda de control en format calendari mostrant les següents funcionalitats:
 - Visualització d'agenda temporalitzada: per mes, per setmana, per dia.
 - Funcions per copiar/canviar de dates una programació.
- Hi haurà la possibilitat de duplicar en una altre data i/o eliminar els controls programats.

Aquesta "agenda" de controls programats ha d'ajudar el controlador a identificar fàcilment quina zona/sector ha de controlar cada dia, quin servei i subserveis i, finalment, en quines característiques o aspectes concrets del servei ha de fixar la seva atenció, mostrant-li els diferents indicadors que haurà de revisar en aquesta data.

Quan el dia programat es cliqui sobre el control corresponent, l'aplicació haurà d'obrir les pestanyes dels indicadors que pertorquin al servei en qüestió. Un cop oberta la pestanya, es treballarà sobre una fitxa que ha de poder contenir la informació següent:

- Identificació de l'indicador sobre el qual es realitza el control.
- Data prevista pel control.
- Data i hora automàtiques i modificables de realització del control.
- Identificador de l'usuari que realitza el control.
- Unitat de mesura definida per l'indicador.
- Valor seleccionat entre les opcions de valoració definides en l'indicador pel qual es realitza el control.
- En cas d'indicadors amb valoracions numèriques i unitats (metres, m², %, ...), caldrà indicar el valor numèric corresponent.
- El sistema ha de poder validar que el valor numèric informat es correspon amb la valoració seleccionada (validació doble).
- Comentaris pel control o les observacions indicades si s'escau pel controlador.



- S'han de poder adjuntar fotografies en el moment de la realització del control. Cadascuna d'elles pot incloure comentaris.
- S'han de poder adjuntar fitxers des d'una ubicació local o en xarxa.
- Les imatges o fitxers podran tenir comentaris individuals i la seva geolocalització.
- Opció per indicar codificacions externes que puguin identificar un element viari, per exemple per sistemes GIS.

Al finalitzar els treballs desenvolupats el dia de la inspecció, l'aplicació ha de poder permetre identificar, de manera senzilla, la qualificació dels indicadors (conforme, lleu, greu o molt greu) mitjançant una escala de color. També s'haurà de poder identificar si el control efectuat inclou fotografies, així com si hi ha qualificacions de controls sense realitzar (amb o sense motiu que ho justifiqui).

L'aplicació ha de tenir un format de gestió que sigui clar i senzill pel personal que treballi amb ell. Per tant, entre d'altres, l'aplicació ha de permetre:

- Realitzar els controls programats de manera àgil, mitjançant la selecció del control en l'agenda.
- Copiar o moure controls.
- Reiniciar la valoració de controls.
- Valorar controls mitjançant múltiple selecció.
- Duplicar un control.
- Modificar un itinerari o ruta proposada.
- Indicar el motiu pel qual no s'ha pogut realitzar un control.
- Calcular la qualificació de l'indicador de manera automàtica (segons la valoració seleccionada per l'usuari controlador entre les opcions visualitzades i definides en el document de l'indicador). En cap cas, serà el controlador qui realitzi el càlcul.

4.3.- Informes a generar

El sistema ha de ser capaç de generar els informes necessaris per a poder fer un correcte seguiment del control de qualitat. Els informes es podran generar segons la definició de períodes informada en el contracte.

Els informes mínims necessaris seran els següents:

- Posició global per contracte:
 - Gràfica per valoracions dels controls.
 - KPI's sobre l'índex de qualitat.
 - Gràfica de l'evolució de l'índex de qualitat per períodes.
- Posició global per sector geogràfic, serveis i subserveis:
 - Gràfica per valoracions.
 - Realització d'agenda.
 - Qualitat del servei.



KPI's dades importants.

- Incidències per sector geogràfic, serveis i subserveis:
 - Gràfica d'incidències.
 - Relació d'incidències.
 - Relació de controls amb incidències.
- Informe de controls no realitzats:
 - Resum per motius.
 - Relació de controls No Realitzats amb motiu.
 - Relació de controls No Realitzats sense motiu.
- Geolocalització de les deficiències detectades en un període de temps, sobre el mapa del municipi (Google Maps).
- Informe mensual de possibles penalitzacions a aplicar.
- Mapa de calor que mostri la cobertura geogràfica, per període, del propi control de qualitat.

4.4.- Ús i seguretat de l'aplicació

Els requeriments tècnics necessaris per l'ús de l'aplicació seran els següents:

- PC amb connexió a Internet i navegador.
- Tablet amb SIM amb connexió de dades i navegador.

El programari haurà d'estar disponible i instal·lat en els ordinadors des de la data d'inici del contracte.

Es disposarà de cinc llicències per l'Ajuntament per tal que en pugui fer l'ús previst segons l'establert en els documents contractuals del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, i en concret el control de la seva qualitat.

L'aplicació ha de poder assignar una seguretat d'accés a la informació als usuaris prèviament definits. Aquesta seguretat d'accés estarà definida pels conceptes següents:

- Usuaris: qualsevol usuari que tingui accés a l'aplicació.
- Rols: assignació de funció als usuaris.
- Seguretat per Contracte (ACL): assignació de la seguretat d'accés a nivell de contracte.

L'accés a l'aplicació es realitzarà mitjançant un navegador d'Internet amb protocol https. L'usuari s'haurà d'identificar amb un nom d'usuari i una paraula de pas (la qual podrà canviar en cas que sigui necessari).

4.5.- Formació, assessorament i coordinació amb l'Ajuntament

Per tal de fer-ne un ús correcte, l'aplicació informàtica disposarà d'assistència tècnica i de la formació necessària pels usuaris. Aquesta formació es podrà fer mitjançant classes presencials o virtuals.



L'adjudicatària oferirà un paquet de recursos de formació continuada i assessorament al personal municipal en l'ús de l'aplicació.

La formació efectuada als serveis tècnics municipals podrà ser presencial, en treball de camp, o mitjançant videoconferència sobre les funcionalitats de l'eina, emissió d'informes i navegació per les diferents pantalles així com les novetats que puguin sorgir en el programari. L'adjudicatària també assessorarà a la responsable del contracte per a l'emissió d'informes, extreure informació dels indicadors, valoracions, i dels paràmetres de càlcul de l'índex de qualitat IQ. S'exclou d'aquesta formació la que correspongui a modificacions a mida demanades per l'Ajuntament.

Els recursos inclouran l'assessorament i atenció a consultes. Hi haurà un servei en remot d'assessorament i atenció a consultes per correu-e o telèfon vinculat a l'ús de l'eina, així com tallers de formació en línia en relació amb noves funcionalitats que es vagin publicant al llarg del període d'execució del servei. El temps de resposta serà com a màxim al següent dia hàbil.

L'adjudicatària disposarà d'un servei d'atenció a l'Ajuntament per telèfon i correu electrònic per resoldre qualsevol qüestió o incidència els dies laborables de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 hores.

4.6.- Manteniment tècnic i evolutiu

L'adjudicatària procedirà a donar accés a l'aplicació facilitant fins a 5 usuaris. Es donarà accés a l'aplicació durant tot el període considerat per al contracte.

L'accés també inclou el manteniment tècnic i evolutiu del sistema, que inclou els següents aspectes:

- Adaptació als nous indicadors de qualitat i canvis en la parametrització.
- Actualitzacions i millores de prestacions i funcionalitats de l'aplicació.
- Actualització de capes GIS facilitades per l'Ajuntament.
- Assistència tècnica Help Desk.
- Provisió de la infraestructura tecnològica (hosting de l'aplicació).
- Còpies de seguretat diàries.
- Certificat de seguretat SSL.
- Renovació de les llicències d'usuari.

No hi haurà cap requeriment tècnic específic per part de l'Ajuntament per a l'accés a l'aplicació, més enllà de la disposició d'algun dels navegadors comercials més habituals en versions recents, recomanant l'ús de Chrome, Firefox, Mozilla o Safari en detriment d'Explorer.

5.- REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE

Un cop formalitzat el contracte, a més de les condicions i obligacions generals que figuren en el PCAP, l'adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:



5.1.- Mitjans personals i tècnics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar pel present contracte, almenys del següent personal:

- 1 Responsable de la contractista: persona representant de la contractista que assumeix la responsabilitat en la planificació i direcció del contracte, amb experiència en el sector de la gestió i manteniment de programari de control de qualitat en serveis urbans, interlocutora directa amb l'Ajuntament, localitzable en horari laboral, reunions periòdiques quan sigui necessari, gestió, organització i avaluació del contracte.
- 1 Responsable tècnica: persona amb formació en l'àmbit tècnic, interlocutora tècnica de l'execució del servei, amb experiència mínima de 3 anys en tasques similars en el sector de la gestió i manteniment de programari de control de qualitat en serveis urbans, localitzable en horari laboral, reunions periòdiques, responsable de la gestió tècnica, coordinació i l'execució de les actuacions, registres, presentació dels informes i documents, estudis, valoracions, comunicats periòdics, seguiment del contracte, assessorament, amb la dedicació suficient per a la correcta execució del contracte, i amb les funcions i competències descrites en el PPTP.
- Equip tècnic: equip format per persones amb formació en l'àmbit tècnic en enginyeria o equivalent, tècnics informàtics, i els equips multidisciplinaris de suport tècnic, per a l'execució de les tasques de gestió i manteniment del programari objecte del contracte, localitzables en horari laboral, reunions, validació de dades, anàlisi, manteniment, estudis, valoracions, assessorament, amb la dedicació suficient per a la correcta execució de les tasques encomanades, i amb les funcions i competències descrites en el PPTP.
- 1 Personal administratiu: localitzable en horari laboral, gestió telefònica, avisos i incidències, lliurament de documents, informes, comunicats periòdics, tràmits administratius, factures, etc.

La persona responsable de la contractista i el personal administratiu i altre personal de suport que fos necessari, s'imputaran a les despeses generals del contracte. Per tant, com a personal adscrit als costos directes del servei únicament es compten les persones que executen les tasques pròpies de les prestacions objecte del contracte.

La contractista resta obligada a prestar el servei de manera que sempre es disposi del personal necessari per a la seva correcta execució, procurant que aquest sempre sigui el mateix i d'aquesta manera ja conegui els antecedents dels treballs i el normal funcionament del servei.

En qualsevol cas, les persones que desenvoluparan les tasques hauran de tenir les dedicacions necessàries per a la correcta execució del servei d'acord amb les condicions del contracte. El personal haurà de tenir qualsevol titulació que tingui competències atribuïdes en l'àmbit de l'objecte del present contracte tal com determina la normativa d'aplicació, així com els coneixements adequats, i també la qualificació i la formació individual necessària.

Es donaran les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els seus horaris de funcionament.



La contractista haurà de tenir disponibles els comprovants dels certificats, titulacions i les inscripcions als registres que corresponguin tant de la pròpia empresa com de les persones adscrites i destinades al servei, abans de l'inici dels treballs i durant la vigència del contracte.

El personal indicat no exigeix exclusivitat ni independència de tasques, pel que una mateixa persona pot desenvolupar més d'una de les feines descrites sempre que tingui capacitat per a la seva execució i es pugui justificar, acreditar, i sigui aprovat prèviament per l'Ajuntament. Així doncs, s'admetrà per exemple que la responsable de la contractista faci també les funcions de responsable tècnica del contracte, o aquesta última redacti informes o faci tasques de manteniment o similars.

Si durant la vigència del contracte es produeix un canvi en el personal, aquest haurà de ser comunicat prèviament sempre que sigui possible a la responsable municipal, i en tot cas abans de les següents actuacions programades. El nou personal haurà de complir amb els requisits del contracte, i en el cas de les persones responsables, caldrà l'aprovació prèvia de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària donarà suport tècnic a la responsable municipal del contracte, així com al personal del Departament d'Espai Públic i Edificis Municipals i de l'Ajuntament, així com a la resta de persones i empreses que puguin realitzar treballs relacionats amb els serveis urbans municipals que es gestionen des del Departament, en cas que des del mateix Ajuntament se'ls sol·liciti.

Mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària disposarà d'oficines amb suficient superfície pel seu personal, així com espai disponible pels equips i mitjans tècnics necessaris per la correcta execució de les prestacions

La contractista estarà obligada a aportar al seu càrrec i disposar del material fungible i d'oficina necessari per al seu personal (paper, quaderns, agendes, bolígrafs, tintes d'impressora, consumibles, impressores, ordinadors, etc.) i la resta de mitjans necessaris que hagi proposat per a realitzar les prestacions del servei, així com dels vehicles pel trasllat de personal si s'escau, equips de protecció personal, equips informàtics i de telefonia mòbil, aplicacions, tecnologies, i els adaptarà a les necessitats pròpies de cada tasca. En cas que l'empresa no disposi d'algun equip o mitjà tècnic en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

Els mitjans tècnics hauran de ser propietat o estar a plena disposició de la contractista, complint amb les homologacions oficials i les normes generals i específiques en ús, amb els dispositius de seguretat i senyalització que corresponguin, i es mantindran sempre en bon estat de neteja i conservació, assumint el manteniment i qualsevol reparació.

L'aplicació disposarà de la corresponent llicència. Tanmateix, tant els equips com el personal que les utilitzi, hauran de disposar dels corresponents permisos, llicències i pòlisses d'assegurances que siguin requerides per la normativa i pel seu correcte ús d'acord amb la normativa d'aplicació, i el diagnòstic favorable per part de la inspecció tècnica de vehicles quan correspongui.

Els equips i mitjans tècnics utilitzats hauran de complir les normes generals i específiques en el seu ús, i es mantindran sempre en bon estat de conservació, assumint el manteniment i qualsevol reparació.



La contractista disposarà de la documentació amb les especificacions tècniques i les principals característiques de l'aplicació, equips i elements utilitzats, i les lliurarà a la responsable de l'Ajuntament quan aquesta li demani o sempre que hi hagi algun canvi respecte els utilitzats anteriorment.

5.2.- Sostenibilitat

Les tasques de cadascuna de les prestacions es realitzaran de manera que siguin el màxim de sostenibles ambientalment, respectant les reglamentacions, ordenances municipals, i procurant realitzar qualsevol tasca amb la màxima eficiència energètica i els mínims recursos i mitjans necessaris.

Sempre que sigui possible, s'adaptaran els horaris de treball per tal de racionalitzar la utilització de recursos i reduir la despesa energètica, aprofitant al màxim la llum natural i ajustant l'horari de funcionament dels sistemes de climatització si n'hi ha.

En la realització del servei, en aspectes com pot ser l'ús de vehicles per part del personal de la contractista, es procurarà adoptar mesures per tal de reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i l'impacte del canvi climàtic, amb actuacions que afavoreixin la transició cap a una economia neutra en emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, competitiva, innovadora i eficient en l'ús de recursos.

Sempre que sigui possible, es procurarà reduir el consum de combustibles fòssils, ja sigui amb l'ús d'energies cent per cent renovables, fomentant l'ús de vehicles elèctrics, híbrids o de combustibles alternatius menys contaminants, o alhora de programar les activitats amb criteris que puguin reduir la mobilitat de les persones que participen en el present contracte, com a criteri mediambiental a tenir en compte per a una contractació socialment responsable.

Es garantirà que els equips, vehicles i mitjans utilitzats en l'execució del contracte, així com el seu manteniment, compleixin amb les exigències i especificacions tècniques de caràcter ambiental.

Quant als residus que l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, la contractista assumirà la seva gestió d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació.

La contractista evitarà en tot el que sigui possible qualsevol producció i minimitzarà els residus en origen, adaptant-se a les ordenances o els plans de gestió mediambiental i de residus que hi hagi vigents en el municipi, en els àmbits vinculats a la seva activitat. Alguns dels requisits que caldrà tenir en compte durant l'execució de les tasques del servei són els següents:

- Utilització preferent de tecnologies que evitin l'ús de paper.
- Ús de paper reciclat quan sigui necessari lliurar o signar documents en paper.
- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats.
- Recollida selectiva dels residus generats durant l'execució del contracte.
- Gestió si s'escau dels residus especials, com poden ser els cartutxos i tòner d'impressores i fotocopiadores, a través d'un gestor autoritzat de residus.
- Minimització d'emissions relacionades amb desplaçaments necessaris en l'execució del contracte.

En general, es gestionaran els residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació en matèria de residus, Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós



de la Llei reguladora dels residus i les seves modificacions, aportant quan se li demani els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

5.3.- Obligacions i drets de la contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

Obligacions de la contractista

El servei es prestarà complint l'assenyalat en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més tot allò que hagi ofert l'empresa adjudicatària en la seva proposta.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a disposar dels mitjans tècnics i personals que inclogui en la seva oferta, i a més de les obligacions generals assenyalades en el PCAP, entre d'altres assumirà les obligacions específiques següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
- Garantir que les actuacions sempre són efectuades per personal habilitat i amb la formació suficient, i que les persones i empreses subcontractades disposen de les habilitacions corresponents.
- Procedir a substituir el personal que, a criteri de l'Ajuntament i de forma justificada, no sigui idoni.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, assegurant la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les persones responsables de la contractista i les persones de referència de l'Ajuntament.
- Donar suport tècnic a la responsable municipal del contracte i els serveis tècnics municipals, aportant tota la informació i documentació necessària per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.
- Comunicar per escrit a la responsable municipal del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el correcte funcionament de qualsevol prestació del servei.
- Exigir la formació tècnica i adequada al personal en les matèries pròpies dels serveis objecte del contracte que han de prestar, i acreditar la seva preparació i realització.
- Oferir el mínim d'hores anuals de formació continuada als seus treballadors segons el conveni sectorial i l'oferta de la contractista, a més de la relativa a la prevenció de riscos laborals i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa.
- Procurar adoptar mesures en l'àmbit de la contractació i conciliació laboral que afavoreixin la permanència del seu personal als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball i amb les tasques a realitzar.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, amb els mitjans que l'Ajuntament consideri oportuns.



- Aportar el material, utensilis, equips de protecció i mitjans necessaris per tal de realitzar el servei amb les prestacions descrites en el present plec, i adaptats a les necessitats que es requereixin. En cas que no es disposi d'algun mitjà tècnic, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.
- Adoptar, durant la vigència del contracte, totes aquelles mesures sanitàries de prevenció i higiene establertes per les autoritats i administracions, per tal d'evitar contagis, i disposar dels mitjans necessaris i adequats per a garantir-ho, per fer front a crisis ocasionades per la COVID-19, estats d'alarma, crisis sanitàries, i situacions similars.
- Facilitar la relació detallada i actualitzada del personal destinat al present contracte, amb detall dels noms i categoria, així com certificats que garanteixin la formació demanada. Quan se li demani, lliurar mensualment els documents RNT i RLC conforme està al corrent de les seves responsabilitats de cotització amb la seguretat social i les responsabilitats derivades de la contractació de personal.
- Facilitar les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els horaris de funcionament.
- Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, a les persones responsables de l'Ajuntament.
- Lliurar els informes i documents, en els terminis establerts.
- Informar dels canvis i les incidències que es produeixin en les persones treballadores.
- Mantenir la informació actualitzada i accessible a l'Ajuntament segons els procediments establerts.
- Facilitar la totalitat de la informació generada en el servei i en el seu control i seguiment, així com complementar els indicadors i paràmetres que s'hagin establert en el contracte.
- Sol·licitar permís a l'Ajuntament de les possibles subcontractacions, mitjançant instància d'entrada si s'escau en el registre general del mateix Ajuntament, segons l'assenyalat en el PCAP.
- Respectar la representació exterior de l'Ajuntament que se li atorga mitjançant el present contracte.
- Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.
- Emprar el català en les relacions amb l'Ajuntament derivades de l'execució de l'objecte del contracte, així com emprar el català en els informes i documents redactats, i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions.
- En cas d'extinció normal del contracte, prestar el servei fins la nova gestió.
- Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
- Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de persones o agents implicats en el servei. La contractista serà responsable d'aquest compliment, informant a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquest tipus que es produeixi.
- Complir amb les normes vigents de prevenció de riscos laborals i seguretat i salut en el treball, amb la senyalització de les tasques que es realitzin en la via pública i els edificis, i adoptant les mesures accessòries de protecció tant de les treballadores com de possibles persones usuàries.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si la contractista incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.



- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement de la responsable municipal del contracte si s'escau, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.
- Donades les característiques del servei, l'adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la que pogués tenir accés.
- Complir amb el vigent conveni col·lectiu sectorial que sigui d'aplicació, així com amb els nous acords sectorials que siguin aprovats durant la vigència del contracte i la resta de normativa laboral.
- Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions que siguin necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme, així com abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin el servei objecte de contractació.
- Presentar quan es requereixi els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda pel que fa al compliment de les obligacions fiscal i tributàries, el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida durant la vigència del contracte.
- Respondre dels danys a persones i coses que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes o treballs realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
- Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que puguin tenir lloc, i afectacions als domicilis, les instal·lacions, els aparells i altres elements propietat de les persones usuàries, a conseqüència d'un ús inadequat per part de l'empresa adjudicatària o del seu personal, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin.
- Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei. L'assegurança haurà de tenir una cobertura per riscos professionals amb un import mínim de 150.000,00 € per sinistre i any, i un sublímit per víctima d'almenys 60.000 €.
- Assumir i garantir la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'empresa adjudicatària, així com les obligacions assenyalades en el plec de clàusules administratives particulars, comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.

Drets de la contractista

A més dels drets generals establerts en el PCAP que serveix de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, l'adjudicatària tindrà els drets següents:

- Ser respectada per terceres en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de l'Ajuntament perquè pugui prestar els serveis concedits amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per a l'execució i la prestació dels serveis i mantenir aquest ús durant els respectius terminis de durada del contracte.



- Formalitzar el contracte en l'inici del servei i la seva recepció quan finalitzi, en els termes previstos en aquest plec i en la legislació sobre contractes.
- Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Proposar a l'Ajuntament les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.
- Manifestar davant de tercers en totes les comunicacions que realitzi, la condició de contractista dels serveis objecte del present contracte.

5.4.- Deures i potestats de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, com a administració contractant, estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà els deures i compromisos següents:

- Designar la responsable municipal del contracte per a la seva coordinació i seguiment.
- Proporcionar la informació necessària per a la realització de l'objecte del contracte.
- Pagar a la contractista el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Posar a disposició de la contractista els béns, edificis i equipaments, i les instal·lacions necessàries per a la correcta execució del servei i l'execució dels treballs en la forma convinguda.
- Posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol qüestió i informació relativa a les característiques dels serveis urbans municipals objecte del present contracte.
- Informar amb diligència de qualsevol modificació que pugui tenir lloc en relació amb horaris, calendaris, circuits de treball, procediments o d'altres que puguin afectar a la prestació dels serveis.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos i documents previstos en el present plec.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar a la contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa contractista en els marges de les condicions definides en el present plec, per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte.
- Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, compensant a la contractista quan concorrin les circumstàncies de la LCSP i afectin al règim econòmic del contracte.
- Suspendre per raons d'interès públic l'execució del servei, indemnitzant a la contractista pels danys i perjudicis causats quan concorrin les circumstàncies de la LCSP.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, l'Ajuntament tindrà els drets i potestats següents:

- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Comunicar a la contractista qualsevol deficiència en el servei que observi perquè sigui resolta.



- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic. Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor de la contractista, quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatària incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la LCSP i la normativa d'aplicació.
- Fiscalitzar, dirigir i exercir el control i avaluació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar els equips, vehicles, mitjans personals i tècnics, la qualitat del servei prestat i els resultats del seguiment, així com la documentació relacionada amb l'objecte del contracte, i requerir a l'adjudicatària la seva presentació i actualització per acreditar el compliment de les seves obligacions.
- Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Exercir la inspecció del servei, amb el control i l'avaluació de la gestió i seguiment del servei, la documentació generada, la qualitat de les actuacions i els seus resultats.
- Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el correcte funcionament del servei, així com la informació relativa al personal.
- Imposar a la contractista les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar la contractista, per circumstàncies imputables o no a la mateixa.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits assenyalats per la LCSP.

6.- SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1.- Responsable municipal del contracte

L'Ajuntament designarà una persona com a responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena. Amb independència de les funcions de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte, les funcions de la responsable municipal del contracte seran almenys les següents:

- a) Supervisar el compliment per part de l'adjudicatària de les seves obligacions en l'execució i avaluació del servei, i la totalitat de les condicions contractuals.
- b) Coordinar els diferents agents implicats en el contracte, adjudicatària, personal del Departament d'Espai Públic i Edificis Municipals, personal del servei de neteja viària i recollida de residus, i d'altres persones i empreses afectades, promovent i convocant les reunions necessàries, en cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
- c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de les prestacions pactades, així com aquelles que cregui procedents per a una millor execució dels serveis, sempre d'acord amb l'establert en les condicions del contracte.



d) Resoldre qualsevol qüestió que sorgeixi referent a la qualitat del servei prestat i les activitats realitzades, continguts i materials utilitzats, execució de les tasques contractades, incidències, interpretació de les especificacions del contracte, i en general, la totalitat dels problemes que es plantegin durant l'execució dels treballs encomanats sempre que estiguin dins de les atribucions que li concedeixi la legislació vigent.

e) Informar les tasques realitzades, incidències, reclamacions, comunicats, modificacions, garanties, i en general, informar a la corporació del nivell de satisfacció de l'execució del contracte.

f) Informar de les demores i els incompliments en l'execució del contracte, determinant si el retard o incompliment en l'execució es produït per motius imputables a la contractista, i proposant les penalitats d'acord amb l'establert en el plec de clàusules administratives particulars.

g) A banda de totes aquelles altres informacions i informes que la responsable municipal del contracte consideri procedents, aquesta emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte, l'adequació del disseny als objectius previstos amb la contractació i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes tècnics, econòmics i pressupostaris.

En qualsevol cas, la persona responsable municipal podrà detallar o aclarir amb més precisió el contingut de les actuacions a executar a través de les corresponents instruccions escrites, que hauran de ser acceptades per la contractista, en tant no siguin contradictòries amb el que s'expressa en el present plec i en la resta de documentació que formi part de l'expedient.

6.2.- Responsable tècnica de la contractista

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a responsable tècnica o coordinadora del servei, i facilitarà a l'Ajuntament les seves dades de contacte. Aquestes inclouran una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil d'àmplia cobertura per a poder ser localitzada en tot moment. Aquesta persona serà considerada la interlocutora principal de l'adjudicatària, i la responsable de l'Ajuntament s'hi podrà posar en contacte en horari laboral per tractar de qualsevol tema relacionat amb l'execució del contracte.

L'existència d'aquesta persona de contacte serà independent dels altres mitjans de comunicació amb l'empresa, com ara telèfons d'atenció al client, telèfons 24 hores que pugui tenir l'empresa, o similars.

La responsable tècnica del servei estarà localitzable en el telèfon, i revisarà diàriament l'adreça de correu electrònic i altres canals de comunicació prèviament establerts entre ambdues parts per a les seves comunicacions continuades amb l'Ajuntament. Entre les seves funcions pel compliment general de l'execució del contracte, hi haurà les següents:

a) Informar de les principals incidències del servei, estar en comunicació permanent i atendre les consultes i les indicacions de l'Ajuntament, mantenint reunions periòdiques amb la responsable municipal i sempre que sigui requerida en cas de queixes o incidències.

b) Conèixer amb detall les prestacions a realitzar, els serveis que es liciten, i les principals dades i característiques del funcionament del servei, per tal d'organitzar de forma òptima l'execució de treballs i actuacions d'acord amb les necessitats generals i de cada cas, i proposar qualsevol millora que comporti una millor eficàcia en l'execució del contracte.



- c) Fer complir el contracte i els treballs planificats, tant del personal propi destinat al servei, com el personal de les empreses externes que puguin ser contractades puntualment per l'adjudicatària, procurant que les treballadores vagin amb els equips i mitjans necessaris si s'escau, i verificant i corregint, si és convenient, qualsevol incidència.
- d) Exigir el compliment de les normes de prevenció de riscos laborals en l'execució dels treballs per part del personal, disposant dels equips de protecció individual i col·lectiva adient.
- e) Gestionar els recursos destinats al contracte amb previsió suficient per tal que sempre hi hagi el personal suficient i els mitjans tècnics adequats, i organitzant la conservació i manteniment dels equips i les instal·lacions, amb l'objectiu de tenir sempre els recursos suficients per atendre les prestacions programades, així com per resoldre incidències que puguin sorgir.
- f) Garantir l'accés de l'Ajuntament a les dades i informació dels tràmits i serveis efectuats, documents generats, i les possibles incidències, a través de les consultes a l'aplicació utilitzada per a la gestió del contracte si s'escau, entre altres que siguin necessàries per tal d'obtenir la informació indicada.
- g) Sempre que sigui necessari o sigui requerit des de l'Ajuntament, mantenir una reunió amb la responsable municipal i altres tècnics que es consideri, informant i lliurant si s'escau la relació de les diferents prestacions realitzades, vehicles, personal i hores efectives, possibles incidències, i la informació necessària per tal d'avaluar el servei i comprovar el compliment de la seva planificació.
- h) Lliurar els informes i la resta de documentació requerida que formi part del contracte.
- i) Quan se li demani, lliurar els documents justificatius de les despeses i ingressos del servei, i la relació nominal de treballadors (RNT) i la relació de liquidació de cotitzacions (RLC).

La responsable tècnica o coordinadora tècnica de la contractista vetllarà pel compliment de totes aquelles disposicions referents a la classe, ordre, manera i temps d'executar els treballs contractats que li siguin comunicats des de l'Ajuntament, assignant els mitjans adscrits al contracte, i organitzant el personal que consideri oportú per la realització dels treballs.

6.3.- Seguiment i avaluació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les condicions contractuals, amb l'organització i recursos humans necessaris, mitjans tècnics, planificació dels treballs, protocols i procediments, aplicacions informàtiques, llicències, permisos, seguiment i control de la prestació del servei, i aportant la informació que sigui necessària per a la correcta execució del contracte.

S'informarà en tot moment a requeriment de la responsable municipal del contracte, dels treballs realitzats i pendents. Serà competència de l'Ajuntament la supervisió de l'execució de les tasques per part de la contractista, per tal que s'efectuïn oportunament de la manera estipulada.

La responsable de l'Ajuntament i la responsable de l'empresa adjudicatària mantindran una comunicació fluida i continuada, i celebraran reunions per a l'organització i seguiment de les prestacions del servei amb una periodicitat almenys anual, o en el seu defecte quan una de les dues parts ho sol·liciti. Aquestes reunions podran ser presencials o per videoconferència, segons estipuli la responsable municipal, i hi podran participar el personal i tècnics que s'estimi convenient.



Control de qualitat

L'Ajuntament, com a empresa contractant, vol disposar d'un control de qualitat continuat del servei, i tenir accés als seus resultats. La finalitat d'aquest control és aconseguir i mantenir una bona qualitat de les tasques a realitzar i la resta de les especificacions definides en el present plec.

Per la realització del control de qualitat, l'adjudicatària informará del repartiment dels treballs i la metodologia operativa de les tasques i dedicacions de control i seguiment a efectuar pels responsables de la contractista.

La contractista lliurarà la documentació requerida en els terminis fixats en el contracte, entrant-la per registre quan es demani, i registrarà la totalitat dels documents generats en l'execució dels treballs, que estaran a disposició de la responsable municipal del contracte quan ho sol·liciti.

Es preveu un primer control de qualitat del servei per part de la mateixa empresa adjudicatària, i el control final des del Departament d'Espai Públic i Edificis Municipals de l'Ajuntament.

L'adjudicatària haurà d'informar sobre el sistema que seguirà per a la gestió i seguiment del servei. En cas que per a aquesta finalitat s'hagi proposat la utilització d'una aplicació informàtica, permetrà l'accés a l'Ajuntament per consultes, control de tasques, incidències, així com la visualització i exportació d'informes i documents per part de la responsable municipal del contracte.

L'empresa deixarà constància per escrit, dels serveis i les inspeccions de control realitzades. Els comunicats i documents de control de qualitat es lliuraran signats en format electrònic a la responsable de l'Ajuntament o persona en qui delegui, quan es demanin.

Hi haurà inspeccions pròpies de la contractista, que tindran com objectiu comprovar el grau de compliment de les prestacions tècniques i tasques estipulades en el present plec. En les actes de les inspeccions, la persona responsable de la contractista valorarà el nivell dels serveis efectuats, i segons el resultat de les valoracions es proposaran mesures de correcció i els canvis necessaris amb l'objectiu de millorar el servei i aconseguir uns resultats òptims. Les actes d'inspecció de la contractista seran lliurades i estaran a disposició de la responsable municipal del contracte.

L'Ajuntament també podrà verificar el compliment de la qualitat del servei quan ho cregui oportú, amb el control de les tasques efectuades, els principals paràmetres i la seva avaluació, mitjançant actes pròpies d'inspecció i control del servei.

La tasca inspectora per part de l'Ajuntament tindrà tot el recolzament que sigui necessari per part de l'empresa adjudicatària, a fi i efecte de poder fer les actuacions i aplicar les mesures correctores que es determinin per aconseguir una millora continua en la qualitat i la prestació del servei.

6.4.- Informes del servei

A més de les reunions i videoconferències que es mantinguin quan sigui necessari amb la responsable municipal del contracte i el Departament d'Espai Públic i Edificis Municipals, durant el transcurs del contracte, la contractista lliurarà de forma periòdica en format digital, almenys els informes mensuals del



control del servei municipal de neteja viària i recollida de residus, i si s'escau altres informes anuals o periòdics de la gestió i manteniment del programari o dels seus resultats, segons les condicions establertes.

En cas que la responsable municipal ho consideri necessari, també podrà requerir informes concrets sobre incidències o serveis en que es consideri prestar una especial atenció.

Cal recordar que en la documentació que s'elabori durant el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. En qualsevol cas, l'Ajuntament indicarà l'estructura, contingut i logotip que haurà de constar en els informes, estudis, documents o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que la contractista elabori o es derivi de la gestió tècnica del contracte.

7 – AUTORIA DELS TREBALLS

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatària es trobarà inscrita en els registres necessaris davant els organismes i efectuarà les comunicacions i tràmits que correspongui. En cas que la contractista sigui una persona jurídica, haurà de justificar la seva constitució com a societat professional, l'objecte social de la qual es trobi relacionat amb l'objecte del contracte, amb la capacitat i solvència requerida.

L'autoria dels treballs durant la seva execució recau en l'empresa adjudicatària. Aquesta és la responsable de les prestacions i treballs realitzats.

L'empresa adjudicatària resta obligada al compliment de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, així com la totalitat de la normativa d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals, coordinació d'activitats empresarials, i seguretat i salut.

La contractista disposarà de la documentació relativa a prevenció de riscos laborals de l'empresa, que haurà d'incloure com a mínim la següent documentació:

- Organització de la prevenció de riscos a l'empresa i còpia del contracte amb un servei de prevenció aliè, acta de constitució del servei de prevenció propi, acta de nomenament de treballadors designats o document que acrediti l'assumpció, per part de l'empresari, de l'activitat preventiva en matèria de riscos laborals i seguretat i salut en el treball.
- Avaluació de riscos de les tasques a realitzar i maquinaria que s'utilitzarà, i les mesures preventives a aplicar per evitar aquests riscos.
- Nomenament del responsable de seguretat i que actuarà com interlocutor amb l'Ajuntament, i la relació de treballadors destinats a fer les tasques objecte de contracte, aportant per cadascun d'ells:
 - Registres de lliurament d'informació en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Registres de formació en prevenció de riscos, adequats a les feines a realitzar.
 - Certificats d'aptitud mèdica corresponents al lloc de treball dins programa vigilància salut.
 - Relació d'equips de protecció individual (EPI) i registres de lliurament.



- Altra documentació que es demani, necessària per la correcta coordinació d'activitats empresarials (acusaments rebut, fitxa de coordinació, informació específica màquines, etc.).

La contractista disposarà de tots els equips de seguretat per garantir la seguretat del seu personal mentre executen els treballs, i ha de seguir les especificacions en matèria de seguretat i salut que preceptua la legislació vigent.

La contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil, per tal de fer front als riscos derivats del desenvolupament de les activitats davant de tercers, i qualsevol fet del que es derivi responsabilitat per part de l'empresa adjudicatària, amb uns capitals mínims de 150.000,00 € per sinistre i 60.000,00 € per víctima. En tot cas es disposarà de les assegurances d'accidents i de responsabilitat civil que assenyalí la normativa d'aplicació.

Cal recordar que l'adjudicatària haurà de respondre dels danys que pugui produir en l'execució de les prestacions del servei. En cas de produir-se un fet que derivés en un procés judicial, la contractista es veurà obligada a mantenir la pòlissa fins a la finalització del mateix per tal que aquesta cobreixi qualsevol cost que se'n pugui derivar.

La contractista serà responsable, durant l'execució dels treballs, de tots els danys i perjudicis directes o indirectes, que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització, protecció o senyalització de les actuacions realitzades.

Les propietats o serveis públics o privats que resultin danyats hauran d'ésser reparats al seu cost de manera immediata, restablint les seves condicions primitives. Les persones que resultin perjudicades hauran d'ésser compensades al seu cost, adequadament, d'acord amb les condicions de la legislació vigent que sigui d'aplicació.

La contractista s'haurà de responsabilitzar solidàriament de les obligacions de les tercers contractistes pel que fa a la possible execució de treballs subcontractats. La propietat quedarà aliena i al marge de les relacions entre la contractista i la subcontractista no essent responsable en cap cas per les conseqüències derivades del contracte que celebri aquella amb la segona, relacionant-se, per tant, exclusivament amb la contractista.

En compliment de l'establert en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, els treballadors que accedeixin a dades de caràcter personal de les usuàries hauran de complir el degut sigil professional i confidencialitat respecte als mateixos, i la contractista i subcontractistes tindran l'obligació de respectar la normativa vigent estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, a més del que assenyalí el conveni col·lectiu respecte a la protecció de dades de caràcter personal.

Sant Pere de Ribes, maig de 2024