

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA
DELS PARQUÍMETRES DE LA CIUTAT DE BARCELONA PER A BARCELONA DE SERVEIS
MUNICIPALS, CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ
CENTRALITZADA, PRÈVIA HOMOLOGACIÓ, DEL SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE
RESIDUS DE LES DEPENDÈNCIES, INSTAL·LACIONS I ZONES VINCULADES A
BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS, S.A I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A**

Índex

1. ANTECEDENTS	2
2. OBJECTE:	3
3. PREVISIÓ SERVEIS ORDINARIS I CORRECTIUS OBJECTE DEL CONTRACTE:	3
3.1. Neteja i manteniment ordinària:	3
3.2. Previsió de serveis correctius:	5
3.3. Ús de l'aplicació GMAO com a eina de gestió de neteja.....	5
4. ORGANITZACIÓ I SERVEI DE NETEJA ORDINARI	6
4.1. Servei.....	6
4.2. Encarregat del servei.....	7
4.3. Personal i Organització del servei	7
4.4. Reforços i retens	8
4.5. Inspecció i informes	8
5. OBLIGATORIETAT DE CONTROL HORARI	8
6. SISTEMA INDEPENDENT DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI	9
7. REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL	9
8. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI I DE BSM.....	10
9. MATERIALS I MITJANS TÈCNICS DEL SERVEI DE NETEJA	13
9.1. Materials	13
9.2. Característiques dels productes.....	13
10. SUPORT I COMUNICACIÓ	14
11. RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	15
12. MODEL DE RELACIÓ BSM - ADJUDICATARI.....	15
13. FACTURACIÓ	15
14. FACTURACIÓ VARIABLE.....	15
15. CONFIDENCIALITAT.....	19
16. SOSTENIBILITAT.....	19
Annex I.....	20

1. ANTECEDENTS

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (d'ara endavant BSM) és una empresa referent i pionera en l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure, i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

BSM gestiona diferents instal·lacions de la ciutat de Barcelona on s'hi realitzen diverses activitats, o es responsabilitza de diferents serveis municipals per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona, amb el propòsit de contribuir a fer de Barcelona una ciutat líder i de valor afegit, amb la visió orientada cap a una gestió sostenible amb el medi ambient.

Cadascuna de les instal·lacions i dels serveis que BSM gestiona, es caracteritzen per l'objecte del servei que s'hi presta i per la seva operativa particular. Així mateix, per a la seva òptima gestió a nivell transversal, s'hi presten serveis amb un abast que inclou una o diverses unitats de negoci, però tenint en consideració les especificitats de cadascuna d'elles.

Aquestes unitats de negoci, vinculades a la mobilitat i al lleure de la ciutat de Barcelona, són actualment: Aparcaments municipals, Estacions, Zona Bus, Àrea regulada d'estacionament –AREA-, Agents cívics, Servei de Grua Municipal, Parc Zoològic, Parc del Fòrum, Park Güell, Parc Montjuïc, Anella Olímpica, Port Olímpic, Bicing i Parc d'Atraccions del Tibidabo.

L'Àrea de Compres de BSM gestiona la contractació de serveis i subministraments d'objectes comuns a totes les unitats de negoci de BSM i Cementiris de Barcelona, S.A que participin dels corresponents procediments de contractació.

En la majoria de les prestacions, sigui pel volum de feina o per la qualitat del servei que s'hi dona, es requereix de la contractació de personal auxiliar de suport, amb un perfil professional similar en totes les seves diferents funcions, que col·labori de forma activa en el seu desenvolupament i en l'assoliment dels seus objectius, sota la direcció de la unitat de referència.

Per la contractació d'aquests serveis auxiliars, es va acordar iniciar un procediment d'homologació d'empreses que puguin prestar aquests serveis i/o d'altres de similars característiques, per tal d'optimitzar la seva contractació mitjançant el present contracte basat, amb formats que permetin a BSM i empreses participades adaptar-se de forma àgil a les necessitats canviants, tant a nivell de durada dels contractes, volum d'hores o les característiques específiques de les prestacions.

BSM, realitza la gestió de l'estacionament regulat en superfície de la ciutat, que inclou la gestió, control, supervisió i regulació de les places d'estacionament en superfície de tipus blaves, verdes, residents, distribució urbana de mercaderies, motos, autocars i altres. Uns dels mètodes d'obtenció de tiquets amb dret d'estacionament

són els parquímetres ubicats al carrer, a més de les aplicacions mòbils que s'han posat en marxa en els darrer anys. Aquests parquímetres requereixen d'un manteniment de neteja diària per assegurar els compromisos que té BSM amb els clients i la societat.

Actualment, BSM disposa d'un parc de 1.800 parquímetres repartits per tota la ciutat, els quals requereixen dos tipus de neteja, una preventiva y una correctiva.

Tots aquests motius fan que es requereixi d'un servei de neteja i manteniment dels parquímetres de la ciutat de Barcelona exigent amb els nostres compromisos amb la ciutat de Barcelona i el medi ambient. En la descripció de l'objecte, indicada en els apartats següents, s'enumeren algunes de les prestacions que actualment es contracten a serveis auxiliars, així com els trets principals de les funcions que s'hi realitzen. També es detallen, de forma agrupada per tipologia, totes les tasques que BSM necessita que siguin realitzades per aquest personal de suport, essent una relació descriptiva però no limitativa, amb la voluntat de poder incorporar les feines que per l'actual desconeixement encara no s'hagin detectat.

A títol informatiu, els indiquem l'enllaç a la nostra web corporativa per a una millor identificació de les activitats i serveis que s'hi realitzen:

<https://www.bsmsa.cat/>

2. OBJECTE:

L'objecte del contracte consisteix en el servei de neteja dels parc de parquímetres repartits per tota la ciutat de Barcelona per Barcelona de Serveis Municipals, S.A (d'ara en endavant BSM), contractació basada en l'Acord Marc per a la contractació centralitzada, prèvia homologació, del servei de neteja i gestió de residus de les dependències, instal·lacions i zones vinculades a Barcelona de Serveis Municipals, S.A. i Cementiris de Barcelona, S.A.

3. PREVISIÓ SERVEIS ORDINARIS I CORRECTIUS OBJECTE DEL CONTRACTE:

A continuació es detalla, a títol estimatiu, de les necessitats del contracte. La neteja i manteniment preventiu és a títol informatiu:

3.1. Neteja i manteniment ordinària:

Actualment BSM disposa d'un parc d'un 1750 parquímetres. Aquest número és informatiu i no limitatiu, ja que l'actual política de BSM, va encaminada a limitar-ne el nombre per utilitzar les noves aplicacions informàtiques de mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona. BSM es reserva el dret de canviar el número de parquímetres a netejar durant la vigència del contracte.

Neteja preventiva

La neteja exterior preventiva constarà principalment, en la eliminació de qualsevol desperfecte que malmeten la imatge del parquímetre, com per exemple pintades, grafitis, adhesius, xiclets, excrements, etc.

El repintat de la part externa dels parquímetres quan el mal estat o imatge de l'element ho requereixi, serà a càrrec de l'adjudicatari.

Es netejaran les següents parts del parquímetre:

- Neteja dels dos laterals
- Neteja part posterior i anterior.
- Neteja i desincrustació de pols i altres materials adherits al panell solar.
- Neteja del peu i 20 cm al voltant del peu.
- Pantalla del parquímetre (caldrà tenir molta cura en aquesta neteja per la sensibilitat de la pantalla dels parquímetres).
- Neteja del panell solar (caldrà tenir molta cura en aquesta neteja per la sensibilitat del panell solar dels parquímetres).
- En el cas que calgui realitzar l'obertura del parquímetre per fer neteges interiors del parquímetre que puguin afectar als orificis d'entrada de targeta i/o monedes, orifici d'entrega de rebut i orifici de devolució de monedes, s'haurà de coordinar amb l'empresa adjudicatària del servei de manteniment del hardware dels parquímetres.

Aquesta tasca inclourà l'eliminació de qualsevol resta de brutícia, pintura, adhesius, xiclets, orins, i excrements.

La neteja es farà amb productes adequats no abrasius i totalment ecològics. Es demanda especial atenció a la neteja del peu metàl·lic del parquímetre i la pantalla del parquímetre.

El servei serà realitzat per dues persones de dilluns a divendres de 07:00h a 15:00h (8 hores), netejant cada dia entres les dues persones 30 parquímetres. Si la neteja diària és inferior (sempre que no sigui justificable o a causa de força major com elements meteorològics), BSM podrà aplicar penalitzacions en la factura a final de mes (veure apartat 14 facturació variable). Els operaris obligatòriament hauran de transportar-se entre parquímetre i parquímetre amb motocicleta elèctrica amb bagul on dipositaran tots els productes de neteja necessaris per realitzar el servei. Quan els operaris estiguin netejant el parquímetre, caldrà assenyalar de manera correcte, la zona treball per evitar possibles accidents amb els vianants de la via pública. L'adjudicatari serà responsable de qualsevol incidència que pugui sorgir en la via pública motivada pel treball realitzat sense cost pel BSM.

Anualment, BSM configura una bossa de 2.112 hores anuals, com a reforç puntual en campanyes extraordinàries de neteja on serà necessari, si fos el cas, un operari mes durant 6 mesos l'any.

3.2. Previsió de serveis correctius:

Neteja i manteniment correctiu

En el cas de la neteja correctiva exterior, quan BSM detecti algun parquímetre agredit per un acte incívic o que requereix d'una neteja correctiu, avisarà a l'adjudicatari i aquest, farà el servei de neteja correctiva en un termini no superior a les 24 hores de dilluns a dissabtes i en el cas de diumenges, 48 hores des de l'avís per part de BSM.

Aquesta tasca inclourà l'eliminació de qualsevol resta de brutícia, pintura, adhesius, orins i excrements.

El repintat de la part externa dels parquímetres quan el mal estat o imatge de l'element ho requereixi serà a càrrec de l'adjudicatari.

En el cas que calgui realitzar l'obertura del parquímetre per fer neteges interiors del parquímetre que puguin afectar als orificis d'entrada de targeta i/o monedes, orifici d'entrega de rebut i orifici de devolució de monedes, s'haurà de coordinar amb l'empresa adjudicatària del servei de manteniment del hardware dels parquímetres.

La neteja es farà amb productes adequats no abrasius i totalment ecològics. Es demana especial atenció a la neteja del peu metàl·lic del parquímetre i la pantalla del parquímetre. L'operari haurà de transportar-se entre parquímetre i parquímetre amb motocicleta elèctrica amb bagul on dipositarà tots els productes de neteja necessaris per realitzar el servei. Quan l'operari estigui netejant el parquímetre, caldrà assenyalar de manera correcta, la zona treball per evitar possibles accidents amb els vianants de la via pública. L'adjudicatari serà responsable de qualsevol incidència que pugui sorgir en la via pública motivada pel treball realitzat sense cost pel BSM.

3.3. Ús de l'aplicació GMAO com a eina de gestió de neteja

L'Adjudicatari té la obligació de gestionar tots els aspectes relacionats en aquest Plec mitjançant l'aplicació GMAO de BSM, i es farà servir durant tota la durada del contracte. L'aplicació GMAO es converteix en l'eina de gestió de la neteja per part de l'adjudicatari i de supervisió per part de BSM. És per aquesta raó, que les dades gestionades per l'aplicació hauran d'estar actualitzades en tot moment. L'adjudicatari haurà d'utilitzar totes les funcionalitats del GMAO i vetllarà per que en tot moment tota la informació de l'estat de la neteja estigui introduïda a l'aplicació i alhora disponible per a BSM. Les funcionalitats del GMAO que com a mínim s'exigirà que estiguin actualitzades i actives són:

- Pla de neteja preventiva i generació de les ordres de treball preventives. (Caldrà fer una fotografia abans de la neteja preventiva i després de la neteja)
- Gestió de les neteges correctives i generació d'ordres de treball correctives respectives. (Caldrà fer una fotografia abans de la neteja preventiva i després de la neteja)
- Informes
- Gestió d'hores dels treballadors
- Les ordres de treball que s'iniciïn en un dia, hauran d'estar tancades en el mateix dia sense excepció.

L'Adjudicatari identificarà els usuaris (perfils tant d'operari com de responsable) que hauran de rebre, per part de BSM, formació en l'ús de l'eina. Aquesta formació no tindrà cap cost per a l'Adjudicatari.

Els incompliments, per part de l'Adjudicatari, de les obligacions consignades en aquest Plec relatives a la utilització de l'aplicació GMAO podran ser objecte d'aplicació de descomptes especificades a la documentació que conforma la present licitació.

L'aplicació GMAO és l'eina utilitzada per BSM per fer el seguiment del contracte de neteja i de la prestació de servei que realitza l'adjudicatari. De les dades obtingudes del GMAO, BSM tindrà accés al conjunt de les incidències de neteja preventiva i correctiva, ordres de treball i estat del inventari, entre altres. Tanmateix, a partir dels SLA's i dels diferents indicadors BSM determinarà l'aplicació de les possibles aplicacions de descomptes contemplades en el contracte en cas d'incompliment.

L'adjudicatari té l'obligació d'haver incorporat el GMAO al contracte des del primer dia de vigència del mateix. La seva incorporació ha de garantir la correcta càrrega de les dades necessàries. S'estima que l'adjudicatari haurà de disposar d'una llicència/es d'operació de l'aplicació el cost de la qual anirà a càrrec de BSM. El cost dels equips informàtics necessaris pel seu funcionament seran a càrrec de l'adjudicatari.

4. ORGANITZACIÓ I SERVEI DE NETEJA ORDINARI

4.1. Servei

Les empreses homologades presentaran una proposta tècnica concreta i detallada, en forma de "Proposta de Gestió", que haurà d'incloure, com a mínim:

- Metodologia de l'execució del servei.
- Proposta relativa a l'organització i distribució del personal.
- Identificació de mitjans utilitzats per justificar el nivell d'assoliment del servei.

- Periodicitat d'informació a BSM d'incidències i mesures correctores.
- Planificació anual inicial i mensual de les tasques a realitzar a cada una de les instal·lacions.
- Pla de treball individual del personal assignat al servei ordinari.
- Pla de manteniment de la maquinaria.

4.2. Encarregat del servei

L'Adjudicatari designarà per la seva part, un encarregat general del servei que ha d'estar in situ realitzant el servei i a part, cal que faci el seguiment dels treballs, qualitat del servei de supervisió del personal assignat, supervisar els subministres i equipaments necessaris per efectuar les tasques previstes així com assegurar la seva disponibilitat per efectuar el servei i totes aquelles tasques per assegurar el correcte desenvolupament del servei, el qual serà el responsable del servei i actuarà com representat de l'Adjudicatari davant els responsables designats per B:SM per aquest contracte. Haurà d'estar localitzable les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, en la mesura que sigui compatible amb el conveni col·lectiu d'aplicació. B:SM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució de la persona assignada en aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats. L'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores de la seva recepció.

4.3. Personal i Organització del servei

L'Adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a l'execució dels serveis objecte del contracte, de qui respondrà per a la realització satisfactòria de les prestacions a què estan obligats. L'organització del servei i la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'adjudicatari.

Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i B:SM o el seu soci únic, l'Ajuntament de Barcelona, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efecte de control de la legalitat, l'adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions acreditant la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a B:SM i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

El personal de neteja tindrà les característiques i formació adients que garanteixin la correcta prestació per a B:SM d'un servei de qualitat, així com de l'estat i el Pla de Manteniment de la maquinaria.

L'Adjudicatari garantirà, l'assignació per a B:SM d'una plantilla estable, es a dir, amb coneixement de l'espai i els mètodes de treball, i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment de B:SM o del propi adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones. Serà responsabilitat de l'adjudicatari implantar una formació i aprenentatge a tot el personal i el de nova incorporació d'una setmana prèvia a l'assignació del servei que hagi de prestar.

Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació de les persones que formen part del servei ordinari haurà de comunicar-se amb un mínim de deu dies d'antelació a B:SM, que haurà de donar el seu consentiment explícit.

4.4. Reforços i retens

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei ordinari o imprevist que li sigui requerit per B:SM, amb personal amb experiència mínima d'una setmana en servei similar, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat.

4.5. Inspecció i informes

L'Adjudicatari designarà un interlocutor, amb qui mantindrà reunions com a mínim amb caràcter mensual amb la Unitat Operativa de la divisió o persona en qui es delegui, per a analitzar les incidències produïdes.

La inspecció serà realitzada com a mínim amb caràcter mensual per a cadascun dels centres, i de manera alternativa en els diferents horaris de prestació del servei. L'adjudicatari entregarà mensualment la informació respecte les inspeccions realitzades i els seus resultats.

Trimestralment l'adjudicatari presentarà un informe de seguiment i de qualitat del servei a B:SM, amb com a mínim, la següent informació:

- Seguiment del servei ordinari
- Seguiment del servei extraordinari
- Seguiment i avaluació de la qualitat del servei
- Propostes de millora
- Altres incidències relacionades amb els serveis objecte de prestació

5. OBLIGATORIETAT DE CONTROL HORARI

Serà obligació de l'adjudicatari instal·lar un sistema automàtic de control horari i de presència del personal que treballi a les instal·lacions, tant del que realitzarà tasques de servei ordinari com extraordinari.

BSM ha de poder disposar de les dades en temps real. El sistema ha de poder generar informes horaris per tal de poder verificar les hores ordinàries del servei ordinari i extraordinari efectivament realitzades.

Caldrà que l'empresa adjudicatària resumeixi aquestes dades i les traslladi mensualment als responsables de BSM així com en els informes trimestrals.

6. SISTEMA INDEPENDENT DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

En qualsevol moment, BSM podrà demanar la realització semestral d'un "Mystery Shopping" que permeti avaluar la qualitat del servei prestat. El control serà realitzat per una empresa independent, que l'Adjudicatari proposarà a BSM. L'empresa elaborarà un informe de resultats que entregarà directament a BSM. L'Adjudicatari es farà càrrec d'aquesta despesa.

El "Mystery Shopping" contindrà, com a mínim, informació relativa a:

- La correcta cobertura del lloc de treball
- Uniformitat i presència adequada
- Compliment de la normativa en el desenvolupament del lloc de treball
- Correcció de la informació prestada
- Atenció al client prestada

L'Adjudicatari proposarà en la seva oferta tècnica un model de "Mystery Shopping" que podrà ser revisat a sol·licitud de BSM.

7. REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL

Substitucions i canvis

L'adjudicatari ha de substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altre contingència. L'adjudicatari ha de gestionar i fer efectiu si escau, el canvi de personal a petició de BSM si no es compleixen les condicions mínimes del servei o si les tasques no es fan de forma correcta.

Vestuari i identificació

Tots els operaris que hagin de realitzar qualsevol tasca, hauran de portar el vestuari que serà l'homogeni i identificador de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei en correcte estat d'uniformitat qui vindrà obligat a requeriment de BSM, a la renovació total o parcial del vestuari per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball.

Cura de les instal·lacions

L'adjudicatari tindrà cura de l'equipament que BSM posi a la seva disposició i seran responsables del seu manteniment i respondrà de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament dels bens, objectes i instal·lacions de les dependències a netejar, imputables al servei de neteja del que és responsable.

Prevenió de riscos laborals

L'adjudicatari queda obligat al compliment de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals, modificada pel R.D 54/2003, de 12 de desembre de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laboral i en particular, de les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a que es refereix l'art. 24 de la Llei 31/95 sobre Prevenció de Riscos Laborals i el RD 171/2004, de 30 de gener que desenvolupa el citat article 24.

En el termini d'un mes des de la notificació de l'adjudicació, BSM i l'adjudicatari establiran els mecanismes de coordinació necessaris en quant a la protecció i prevenció de riscos laborals i la informació sobre ells, als respectius treballadors. A aquests efectes, l'adjudicatari haurà de presentar en el termini fixat i **abans de començar el servei objecte d'aquesta contractació**, l'avaluació de riscos propis, i en la que es determinin també els riscos que poden afectar als treballadors de BSM.

Obligacions concretes referides al material, estris i normes d'emmagatzematge. A cada local d'emmagatzematge de productes de neteja és necessari que sigui visible i a l'abast, el lloc on es disposin:

- Les fitxes de seguretat dels productes que es fan servir
- Mantes absorbents i/o sepiolita en cas que els productes, emmagatzemats ho requereixin segons normativa
- La descripció / taula de freqüències de les diferents tasques a realitzar per cada treballadora.
- La planificació de les tasques de neteja.

A cada carretó de manutenció per transportar els estris i productes de neteja és necessari col·locar les fitxes de seguretat a una de les butxaques per tal de que els treballadors hi tinguin fàcil accés en cas de necessitat.

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

8. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI I DE BSM

L'adjudicatari restarà obligat a satisfer l'import total de les despeses de personal, quotes a la Seguretat Social, impostos i arbitris. Fer arribar mensualment certificats acreditatius dels organismes competents d'estar al corrent de totes les obligacions laborals, fiscals i legals, així com tenir a disposició de BSM, la documentació que en matèria laboral, de Seguretat Social i especialment de Riscos Laborals calgui a efectes del compliment de les disposicions legals i convencionals que existeixen en cada moment.

- Complir les obligacions i prestacions que la Legislació Social i/o Conveni Col·lectiu vigent estableixi per al seu personal.
- Subrogar-se en els deure i obligacions dels treballadors assignats a l'actual servei i objecte del contracte. A tal efecte, s'acompanya com Annex, al Plec de Clàusules Administratives Particulars, la relació del personal lliurada pels actuals adjudicataris, que ha d'ésser subrogat en la present licitació.
- Establir l'organització necessària i dotar el material i maquinaria adient perquè els serveis siguin prestats pel personal amb la qualificació adequada i tinguin la qualitat requerida.
- Complir amb la normativa vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals i les mesures emprades, així com tot el relacionat amb la coordinació empresarial prevista legalment relativa a la seguretat de persones i béns, i a l'ús i conservació dels espais i equips cedits. Per això serà necessari tenir un Pla de Prevenció per al control de riscos detectats, així com les mesures a prendre per BSM enfront aquests riscos.
- Mantenir en tot moment perfectament la uniformitat del seu personal, que haurà de ser fàcilment identificable a la vista i haurà d'anar identificat amb el nom i cognom.
- Amb la finalitat de controlar el servei, l'adjudicatari subministrarà a BSM la documentació que li sigui requerida.
- El licitador haurà de presentar descripció del seu pla d'assegurament de la qualitat del servei, incloent propostes millora, la forma d'obtenció de les principals mètriques de qualitat del servei i lliurar els informes corresponents.
- L'adjudicatari no podrà contractar ni en conseqüència, assignarà al servei contractat per BSM, personal amb una jornada superior a la legalment prevista.
- Són a càrrec de l'adjudicatari, el costos i despeses derivades de l'obtenció d'autoritzacions, llicències i qualsevol informació d'Organismes Oficials o particulars, els impostos, taxes, compensacions i altres gravàmens i/o despeses que puguin ésser d'aplicació segons la Legislació vigent, en la forma i quantitat que s'assenyalin.
- Són a càrrec de l'adjudicatari el cost de la gestoria de tota la documentació que, per requisit legal (present o futur), o per demanda de B:SM, s'ha de complimentar i posar en coneixement de l'administració pública competent i/o del responsable del contracte. Aquest punt inclou el cost inherent a la compra de la fulla de seguiment a través del SDR, i no ha de suposar cap cost extra a B:SM ni a les seves instal·lacions.

- Totes les noves unitats de recipients que fossin necessaris instal·lar en l'àmbit de prestació de les reposicions a causa de deteriorament, avaria o per quedar fora de servei (sigui quin sigui el motiu), aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, i s'efectuaran amb recipients prèviament aprovats pel Responsable contractant i de semblants característiques als afectats en cada cas.
- El contractista tindrà l'obligació de mantenir i conservar en bon estat, a criteri de Barcelona de Serveis Municipals, els parquímetres i reparar les anomalies que es puguin produir, inclosos danys o desperfectes de tercers, al seu càrrec.
- Facilitar l'etiquetatge dels contenidors o recipients amb les dades definides per la legislació vigent i pel personal de B:SM, si escau.
- BSM facilitarà a l'adjudicatari com a mínim de manera trimestral, la cartografia i ubicació del parc de parquímetres actualitzat.

Així mateix, s'evitaran els serveis de neteja fora dels dies i horaris establerts en aquest contracte derivat, llevat que les tasques a realitzar impossibilitin estrictament el desenvolupament normal de la activitat en l'edifici.

Obligacions concretes referides als materials, estris i normes d'emmagatzematge:

A cada local d'emmagatzematge de productes de neteja, és necessari que sigui visible, i a l'abast, el lloc on es disposin:

- Les fitxes de seguretat dels productes que es fan servir
- La descripció / taula de freqüències de les diferents tasques a realitzar per cada treballador o treballadora
- La planificació de les tasques de neteja.

A cada carreta de mantenició per transportar els estris i productes de neteja, és necessari col·locar les fitxes de seguretat a una de les butxaques per tal de que els treballadors hi tinguin fàcil accés en cas de necessitat.

L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un informe anual sobre el servei realitzat, amb l'avaluació de la prestació, anàlisis d'incidències i propostes de millora. Es presentarà un model de la memòria anual que es lliurarà, detallant com s'organitzarà la informació que contindrà. Aquesta memòria contindrà, com a mínim, un resum del servei realitzat durant l'any amb tots els seus paràmetres, un repàs dels objectius marcats el seu resultat al cap de un any i una previsió d'objectius per a l'any vinent

Aquest informe haurà de contenir com a mínim:

- Canvis i/o modificacions dels recursos i materials adscrits al servei, amb una relació de personal actual adscrit al contracte i la seva variació respecte l'any anterior.
- S'enumerarà la maquinària adscrita al servei, verificant el seu estat i les actuacions de manteniment realitzades.
- Dades del absentisme i hores de treball efectivament realitzades.
- Tasques realitzades/planificades: es verificarà la realització de tasques periòdiques de neteja realitzades per netejador/a i especialista al llarg de tot l'any.
- Historial de les incidències anuals, així com les mesures adoptades per a la seva resolució.
- Anàlisi de les puntuacions obtingudes per l'empresa auditora externa, i la determinació del cost anual de les penalitzacions, en cas d'haver-hi. S'hauran de determinar les àrees de millora.
- Plans de Formació en PRL i específiques de neteja: s'acreditarà la formació realitzada al personal operatiu, en base als Plans de Formació proposats, i s'exposaran noves necessitats de formació en cas de que es creguin necessàries.
- Recopilació de les puntuacions o valoracions de les enquestes de satisfacció del servei, definint les àrees de millora i correcció.
- Residus derivats del servei de neteja i recollits a les instal·lacions de B:SM.

9. MATERIALS I MITJANS TÈCNICS DEL SERVEI DE NETEJA

9.1. Materials

Seràn a compte i càrrec del contractista els productes de neteja, maquinària, utensilis, accessoris i tots els elements fungibles (tant per la prestació del servei de neteja, com perquè tots els lavabos disposin dels elements d'higiene necessaris), que siguin necessaris per la deguda prestació del servei.

Els productes i residus derivats de les tasques de neteja han d'estar correctament identificats i emmagatzemats en bones condicions, tenint en compte la normativa aplicable en matèria ambiental i de prevenció de riscos laborals.

La manipulació d'aquests ha de ser de forma segura per tal d'evitar vessaments, fuites o altres incidents que poden comportar contaminació i risc per les persones.

Cal disposar del material absorbent no combustible (terres, sepiolites...) per si es produeix aquest tipus d'incident. Es sol·licitarà el seu protocol de manipulació de la sepiolita contaminada, així com de la neteja de la zona afectada pel vessament.

9.2. Característiques dels productes

A) L'empresa haurà de lliurar la documentació relativa a tots els productes (genèrics, reciclats i desinfectants) que utilitzar en la seva execució.

Com a mínim haurà d'aportar:

- Tipus de producte
- Presentació i envàs
- Marca
- Composició
- Fitxa de seguretat
- Instruccions de manipulació
- Descripció d'usos i de dosis requerides i/o adequades.

Els productes de neteja seran respectuosos amb el medi ambient: els de neteja generals, per la neteja terres, per la neteja vidres, per la neteja superfícies i desengreixants que no estiguin classificats ni continguin ingredients classificats amb les següents frases de risc, segons les directives europees 67/548/CE i 1999/45/CE i modificacions, transposades al dret estatal al Real Decret 255/2003: R40, R42, R43, R45, R46, R49, R68, R50-53, R51-53, R59, R60, R61, R62, R63 ni R64, que compleixin amb els criteris definits a alguna ecoetiqueta de Tipus I (ecoetiqueta ecològica europea, Cigne Nòrdic o similars) pel que fa a la presència de compostos químics en la formulació del producte.

El licitador inclourà la documentació d'aquests productes (R i amb ecoetiqueta) en la seva PROPOSTA DE GESTIÓ i els adjudicataris hauran de fer arribar cada 6 mesos un llistat amb els productes i consumibles que s'utilitzen.

B) Mitjans tècnics

L'adjudicatari ha de disposar de tots els aparells, mitjans auxiliars i maquinària necessaris per a dur a terme el seu treball.

Així mateix disposarà dels mitjans de telefonia fixa i/o mòbils per a una atenció permanent les 24 hores dels 365 dies de l'any.

L'adjudicatari serà el responsable de tota la maquinària, estris i utilitatge utilitzat en la prestació del servei, responent del seu correcte ús, de la seva custòdia, etc.

10. SUPORT I COMUNICACIÓ

Durant tot el període del contracte, l'adjudicatari haurà de donar suport d'atenció telefònica, per correu electrònic i mitjançant l'eina de gestió de manteniment indicada per BSM.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un telèfon i un correu electrònic per l'atenció d'incidències o peticions de servei reportades per BSM, operatiu 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

11. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

L'adjudicatari anomenarà un únic responsable del contracte com a interlocutor i tindrà poders suficients per a la gestió del mateix. En el cas d'un canvi de responsable per part de l'empresa adjudicatària, aquest haurà d'ésser comunicat a BSM amb quinze dies d'antelació.

12. MODEL DE RELACIÓ BSM - ADJUDICATARI

Amb la periodicitat requerida per BSM, amb un mínim de forma trimestral, i dins d'un model de relació entre BSM i l'adjudicatari i amb la finalitat de mantenir una òptima dinàmica de servei, es realitzaran reunions de seguiment del contracte. En aquestes hi seran representades les dues parts i es contrastaran com a mínim els següents punts:

- Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com acompliment qualitatiu del servei sol·licitat, etc.
- Revisió d'incidències.
- Potencials millores.
- En cas que la empresa contractista es vegi forçada a canviar el model que ha guanyat la licitació, haurà de justificar davant BSM aquesta necessitat, i en tot cas, haurà de garantir el compliment de les especificacions tècniques, les característiques obligatòries i les característiques valorables amb que va guanyar el concurs.

13. FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura per l'import corresponent a cada servei realitzat on s'inclourà tots els conceptes detallats de la valoració (hores mensual i número de parquímetres netejats), en el termini de 30 dies comptats des de l'endemà del lliurament/finalització dels treballs, prèvia validació per part de BSM.

14. FACTURACIÓ VARIABLE

Penalització fora de les estàndard: Si.

S'estableix un acord de nivell de servei (ANS) que es contrastarà per part de BSM en funció de la qualitat dels serveis realitzats. BSM es reserven el dret d'afegir altres indicadors de seguiment i incorporar-los al sistema de penalitzacions, en el cas que els consideri adients per a validar la correcta realització del subministrament i servei. En relació als controls dels ANS, BSM establirà una sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

En cas d'incompliment dels ANS establerts en aquest Plec, BSM podran aplicar una penalització a l'empresa adjudicatària d'acord amb la següent taula:

Penalitzacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'incompliment	Penalització
Penalitzacions	Acompliment del termini no superior a 24 hores des de l'avís de BSM per realitzar el servei de neteja correctiva	Incompliment del termini no superior a 24 hores des de l'avís de BSM per realitzar el servei de neteja correctiva	Penalització del 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment del termini no superior a 24 hores des de l'avís de BSM per realitzar el servei de neteja correctiva	Incompliment reiteratiu (a partir de 4 vegades) del termini no superior a 24 hores des de l'avís de BSM per realitzar el servei de neteja correctiva	Penalització del 10% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment dels horaris establerts de neteja	Incompliment dels horaris establerts de neteja	Penalització del 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment de l'ús de l'aplicatiu GMAO	Incompliment de l'ús de l'aplicatiu GMAO	Penalització del 15% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment de la neteja de 30 parquímetres diaris	Neteja mitjana de 27/29 parquímetres diaris	Penalització del 10% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment de la neteja de 30 parquímetres diaris	Neteja mitjana de 24/26 parquímetres diaris	Penalització del 20% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment de la neteja de 30 parquímetres diaris	Neteja mitjana de 23/15 parquímetres diaris	Penalització del 30 % sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Acompliment de la neteja de 30 parquímetres diaris	Neteja de inferior a 15 parquímetres diaris	Penalització del 50% sobre l'import de la factura mensual

El contractista haurà de rescabalar a l'òrgan de contractació, pels danys i indemnitzar-la pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultant de la contractació específica. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionat a terceres persones durant l'execució del contracte. En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per l'adjudicatària, l'entitat contractant podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de les penalitzacions que es prevegin a la licitació/invitació del contracte basat, si se'n preveuen d'específiques, i a les que es preveuen a continuació. L'adjudicatària de contractes específics restarà subjecta a les responsabilitats i sancions establertes amb caràcter general en la LCSP i, especialment, les prescrites en article 201 quan a les obligacions socials, ambiental i laborals.

A més es tipifiquen les següents faltes:

Lleus:

- Manca de col·laboració amb el personal de l'entitat contractant.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- No avisar a l'entitat contractant de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.

Greus:

- La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- No disposar de personal suplent per una determinada prestació.
- Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeeix per eventualitat, no informar a l'entitat contractant.
- Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de l'entitat contractant, a persones alienes al servei contractat.
- Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- Manca de cobertura de prestacions del contracte durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.

Molt greus:

- Incompliment de la prestació del contracte, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- La resistència als requeriments efectuats per l'entitat contractant, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinaria o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- El malbé de qualsevol equipament objecte del contracte degut a una incorrecta utilització de qualsevol producte.
- No posar a disposició personal per a l'execució dels treballs mínims establerts.
- Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.
- Reincidència en faltes greus.
- Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
- Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents, i l'òrgan de contractació resoldrà.

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, es podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- a. **Faltes molt greus:** penalització de fins a un 10% del preu del contracte específic derivat.
- b. **Faltes greus:** penalització de fins a un 5% del preu del contracte específic derivat.
- c. **Faltes lleus:** penalització de fins a un 1% del preu del contracte específic derivat.

15. CONFIDENCIALITAT

Els adjudicataris s'obliguen a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només al personal autoritzat per BSM.

Els adjudicataris seran els responsables de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, els adjudicataris es comprometen a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BSM, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

16. SOSTENIBILITAT

BSM treballa en la contractació responsable per tal de reduir l'impacte ambiental sobre l'entorn i augmentar el benefici social. Consolidar l'aplicació de conceptes de RSC a través de les licitacions és un repte de tota l'empresa. Això es tradueix en la incorporació de criteris ambientals, ètics i socials en la contractació de determinats productes i serveis:

Treballar d'acord amb el Codi Ètic, tant per l'empresa adjudicatària com per les seves empreses subcontractades. És per això que es demana l'adhesió al Codi Ètic de BSM mitjançant la signatura del mateix per respectar i protegir els drets humans i les llibertats reconegudes a la Declaració Universal dels Drets Humans i als principals acords internacionals, tant a la pròpia empresa com al seu àmbit d'influència. Assegurar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Cal també treballar de manera respectuosa amb el medi ambient.

Com a regla general i en la mesura del possible, tant la formulació dels articles que s'ofereixin com els embalatges en els que es subministren, hauran de respondre a criteris de màxima biodegradabilitat i mínim impacte medi ambiental.

Els criteris i directrius marcats en aquest document de caire ambiental es basen en la guia de contractació pública de l'Ajuntament de Barcelona.

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest Plec es remeten a aquells que li afectin especificats per les normatives següents i les seves possibles actualitzacions posteriors:

- La Mesura de Govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013).

- El Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013).
- Les instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat (2015).

Barcelona,

Rubén Guimera Dehesa
Cap d'Àrea Compres
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Annex I

Previsió d'hores anuals de neteja Preventiva i Correctiva

A mode informatiu i no limitatiu, a continuació detallem les hores aproximades previstes anuals del servei de neteja preventiva i correctiva. BSM es reserva el dret de modificar aquestes hores

per les possibles modificacions en el número de parquímetres, tal i com s'ha fet esment en el propi Plec de Prescripcions Tècniques.

Parquímetres	Hores anuals laborals diürnes
	4.224
	Hores anuals de reforç laborals diürnes
	2.112