



Contracte relatiu als serveis de destrucció confidencial en diferents suports per a les instal·lacions i les oficines corporatives de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

ÍNDEX

1	Introducció:	2
2	Antecedents:	2
3	Objecte:	2
3.1	Objectius:	3
4	Àmbit d'aplicació:	3
4.1	Descripció dels residus:	4
5	Consideracions generals sobre la prestació del servei:	5
5.1.	Serveis inclosos dins la prestació del servei:	5
5.2.	Normativa:	6
5.3	Medi Ambient:	7
5.4.	Prescripcions tècniques del servei:	8
5.5.	Operativa de la recollida i gestió del residu:	8
5.6.	Horaris i freqüències de servei:	11
5.7.	Etiquetes:	11
5.8.	Documentació de servei:	11
5.9.	Model de relació BSM – Adjudicatari:	12
5.10.	Termini d'inici de la Prestació del Servei:	13
5.11.	Control de la Qualitat del Servei (SLA):	14
5.12.	Infraccions	14
	ANNEX	17
	Número de Bústies:	17

1 Introducció:

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que va néixer l'any 2002 amb l'objectiu d'unificar en una sola societat la prestació de serveis municipals. Actualment, les activitats que gestiona BSM són variades i inclouen des d'aspectes relacionats amb la mobilitat fins a la gestió d'instal·lacions de referència dedicades a la cultura, lleure i biodiversitat.

BSM té com a missió contribuir al desenvolupament de Barcelona i a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania i dels visitants, gestionant serveis encarregats per l'Ajuntament de Barcelona, amb eficiència, proactivitat, aportant valor a aquesta gestió de serveis i optimitzant la rendibilitat social i econòmica.

Són 13 les Unitats de Negoci que conformen BSM, dividides entre Negocis de Lleure i Negocis de mobilitat, més els serveis corporatius, compost per tots els departaments que treballen per les activitats de negoci de l'empresa i que es troben situats a les oficines de Calàbria.

Degut a l'actual certificació amb la ISO 14.001 en algunes de les Unitats de Negoci mencionades en aquest plec, i degut a que Barcelona de Serveis Municipals és una empresa que gestiona serveis públics, té l'obligació de realitzar una gestió capdavantera dels seus residus, reduint el màxim possible l'impacte negatiu sobre l'entorn que aquests puguin tenir i potenciant els impactes positius.

2 Antecedents:

L'any 2018 BSM va aconseguir formalitzar el primer contracte unificat i centralitzat pel servei de recollida i gestió de residus confidencials. Els objectius d'aquest contracte eren dos, principalment:

- Gestionar els residus que continguin dades confidencials d'acord a una metodologia i operativa que garanteixi que la informació allà continguda no es pugui recuperar.
- Tenir especial cura amb el compliment de la legalitat vigent referent a aquest tema, inclòs la gestoria de la documentació necessària per donar compliment al RD 180/2015, a la normativa actual i futura.

El contracte actual es troba en l'última pròrroga, i per evitar deixar en descobert el servei BSM es troba en la necessitat d'iniciar un nou concurs públic, seguint la mateixa línia que l'anterior contracte però plantejant noves millores operatives.

3 Objecte:

L'objecte del contracte és garantir la prestació del servei de recollida i destrucció confidencial segons la legislació vigent de documents, arxius i suport informàtic amb dades de caràcter personal o confidencial a les instal·lacions i les oficines corporatives de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

3.1 Objectius:

Els objectius generals que ha de complir el servei objecte d'aquest contracte són els següents:

- Gestionar els residus que continguin dades confidencials d'acord a una metodologia i operativa que garanteixi que la informació allà continguda no es pugui recuperar.
- Tenir especial cura amb el compliment de la legalitat vigent referent a aquest tema, inclòs la gestoria de la documentació necessària per donar compliment al Real Decret 553/2020, a la normativa actual i futura.

Es persegueix, doncs, establir les prescripcions tècniques que regiran el contracte de destrucció confidencial en diferents suports generats a les instal·lacions propietat de Barcelona de Serveis Municipals. Conté així mateix la relació de les operacions a realitzar per a la prestació de la gestió d'aquests residus, així com les obligacions que ha de complir l'empresa adjudicatària de la licitació.

Les condicions que s'estableixen en aquest Plec, pel que fa a la qualitat i quantitat dels serveis, s'han d'entendre com a mínimes i, per tant, podran ser millorades pels diferents licitadors sempre que això suposi un benefici per a les dependències que comprèn, segons el parer de l'empresa contractant.

4 Àmbit d'aplicació:

L'empresa adjudicatària treballarà en totes aquelles dependències que es descriuen en el present contracte i que són susceptibles de generar residus, ja sigui per la magnitud de l'activitat desenvolupada, o per la possibilitat de generar-los en moments puntuals.

Les dependències previstes on l'adjudicatari haurà de desenvolupar la seva activitat són:

Unitat	Dependència	Direcció
Grues	Dipòsit Castellbisbal	Av Ferrocarril, 11, 08755 Castellbisbal
	Dipòsit Joan Miró	Carrer Tarragona, 08015 Barcelona
	Dipòsit Sant Genís	Pg. Vall d'Hebron, 138-176, 08035 Barcelona
	Dipòsit Badajoz	Carrer Badajoz, 168, 08018 Barcelona
	Dipòsit Litoral	Passeig Garcia Faria, 4, 08005 Barcelona
Estacions	Estació Autobusos Barcelona Nord	Carrer Ali Bei 80, 08013 Barcelona
Parc Zoològic	Parc Zoològic	Parc de la Ciutadella, 08003 Barcelona
Park Güell	Park Güell	Carretera. del Carmel, 23, 08023 Barcelona
Parc del Fòrum	Parc del Fòrum	Carrer De la Pau, 12. Port Fòrum. 08930 Sant Adrià del Besòs
Anella Olímpica	Estadi Olímpic Lluís Companys	Passeig Olímpic, 17-19, 08038 Barcelona
	Palau Sant Jordi	Passeig Olímpic, 5-7, 08038 Barcelona

Port Olímpic	Port Olímpic	Passeig Marítim del Port Olímpic, 08005 Barcelona
Agents Cívics	Centre Base Provença	Carrer Provença 538, 08025 Barcelona
Manteniment i Recaptació	Centre Base de Zona Franca	Carrer A Zona Franca, 08040 Barcelona
Oficines Corporatives	Edifici Calabria	Carrer de Calàbria, 66, 08015 Barcelona

Aquestes instal·lacions s'han d'entendre com a mínimes, sent possible que s'incorporin d'altres en un futur i les quals l'empresa adjudicatària haurà de gestionar, si els residus que genera la nova instal·lació es troben dins l'abast del present contracte. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la logística necessària en cas de que s'incorpori una Unitat de negoci i/o instal·lació nova.

4.1 Descripció dels residus:

Els residus que entren dins el present contracte i que són objecte de tractament serà tot residu que pugui contenir informació confidencial.

Aquest residu es tracta de manera diferent de la resta ja que s'ha d'acomplir amb la normativa de protecció de dades emparada a la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; i assegurar la seva completa destrucció complint amb tots aquells requisits especificats en l'apartat 5.5. Operativa de la recollida i gestió del residu.

Els residus contemplats en el present Plec, són els següents:

- Paper confidencial (codi LER 20 01 01)
- Targetes codificades, amb banda magnètica o xip (codi LER 20 01 39)
- Material electrònic i/o magnètic de petit format (codi LER 20 01 36) i suport magnetoòptic (codi LER 20 01 99). S'inclouen materials electrònics que puguin contenir informació confidencial tals com USB, Disquets, etc.
- Altres materials amb informació confidencial: vinils, foam, o altre tipologia de material el qual conté dades de caràcter confidencial per BSM. Es poden considerar com a rebuig (codi LER 20 03 01).

Aquests residus s'han d'entendre com a mínims, sent possible la incorporació d'una nova fracció. En el cas contrari, hi ha una sèrie de residus que no entren dins l'abast del present plec:

- Residus externs: No es consideren els residus que produeixen les empreses proveïdores, empreses de subministrament o empreses subcontractades, els residus de les quals han de gestionar-los elles mateixes.
- Residus contemplats en contractes / convenis anteriors: hi ha certs residus que es gestionen amb empreses especialitzades i amb les quals ja es disposa d'un

document jurídic previ al present contracte. En aquests casos, els residus estan exclosos sempre i quan es segueixi disposant d'empresa especialitzada que cobreixi les necessitats del servei.

5 Consideracions generals sobre la prestació del servei:

Els vehicles, maquinària, material mòbil i resta del material necessari per a la prestació del servei es triaran d'acord amb les funcions que han de realitzar i a la tipologia de residu a recollir, dins el marc que determinin les normes de seguretat tant per les persones com per als bens, i adaptant-se als condicionants de l'accés a la instal·lació (amplada de l'entrada a la instal·lació de BSM, amplada i pendent del carrer, possibilitat d'aparcament...).

Tots els mitjans aportats pel contractista tindran certificats d'homologació i els vehicles estaran dotats d'elements de comunicació. Els vehicles i la maquinària emprada hauran en tot moment de trobar-se en bones condicions de funcionament, sense que cap dels seus sistemes o mecanismes es trobin fora d'ús o deteriorats.

Pel que fa als recipients o contenidors entregats, hauran de complir les normes internacionals vigents pel que fa a qualitat i funcionalitat, que garanteixin la seva idoneïtat per a l'ús per part dels negocis. De cara a mantenir una bona imatge entre els usuaris de la instal·lació, a més, presentaran unes condicions de manteniment i neteja adequats

L'empresa adjudicatària disposarà en tot moment del personal necessari per explotar eficaçment la gestió del servei, d'acord amb les directrius i especificacions descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Tot el personal, tant directe com indirecte empleat per l'adjudicatari, haurà d'estar capacitat i ser suficient per a exercir correctament tots els requeriments del servei establerts en aquest plec i a l'oferta de l'empresa. La qualificació del personal a emprar es fixarà d'acord amb els requeriments del servei en cada moment.

BSM no tindrà cap relació jurídica, laboral, ni de qualsevol altra índole amb el personal de l'empresa adjudicatària, sent de compte del contractista totes les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que naixessin amb ocasió d'aquest contracte.

En l'execució dels diferents treballs, i en qualsevol cas dins la seva jornada laboral, el personal es mostrarà respectuós i cortès amb els treballadors de la instal·lació en què es trobin, guardant les formes en tot moment.

5.1. Serveis inclosos dins la prestació del servei:

L'empresa adjudicatària haurà de posseir tots els mitjans materials necessaris per a la realització dels treballs.

De la mateixa manera l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec del manteniment dels seus equips assegurant que estiguin sempre en bon estat i que compleixen amb la normativa de seguretat i salut i legislacions vigents. Cal tenir en compte que la renovació dels mateixos serà a càrrec també del adjudicatari.

El personal adscrit a l'execució del servei per part de l'empresa adjudicatària haurà d'estar donat d'alta a la Seguretat Social i estar-ho durant la vigència del mateix, trobant-se al corrent de pagament de les corresponents quotes, pel que BSM queda eximit de qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se de aquesta matèria.

A banda dels explícitament indicats en altres apartats del plec, també hi serà inclosos:

- Els sous, plus i dietes del personal assignat a la prestació del servei.
- Assegurances de tota mena.
- Impostos (exclòs l'IVA).
- Permisos i llicències necessaris (excepte les que faciliti directament BSM).
- Tots els productes emprats en la realització de la neteja associats al servei.
- Tots els subministraments (aigua, electricitat, combustibles...) associats al servei.
- Tots aquells materials que resultin necessaris per la bona consecució del contracte.
- El cost de la gestoria de tota la documentació que, per requisit legal (present o futur), o per demanda de BSM, 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 del full de seguiment a través del SDR, i no ha de suposar cap cost extra a BSM 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 recipients i els seus elements mòbils, i reparar les anomalies que es puguin produir, inclosos danys o desperfectes de tercers, al seu càrrec.
- Si s'estimés necessari, l'empresa adjudicatària haurà d'augmentar aquest personal sense que això suposi un augment del preu d'adjudicació i s'efectuarà tenint en consideració criteris socials, de manera que s'afavoreixi la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció en el mercat laboral.
- Facilitar l'etiquetatge dels contenidors o recipients amb les dades definides per la legislació vigent i pel personal de BSM, si escau.

5.2. Normativa:

A continuació es presenta el llistat de normativa que actualment és d'aplicació, sent possible que hagi d'altres o que aquestes es modifiquin en els propers anys. Si així succeeix, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a BSM d'aquests canvis i adaptar-se a la nova legislació, si escau.

- Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Reial decret 553/2020, de 2 de juny, pel qual es regula el trasllat de residus a l'interior del territori de l'Estat.

- Decret 152/2017, del 17 d'octubre, actualitza la classificació, la codificació i les vies de gestió dels residus a Catalunya.
- Reial Decret 110/2015, del 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics.
- Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD), ja que la destrucció consisteix en un tractament de dades, ha de complir amb els requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat, així com garantir les mesures de seguretat apropiades per evitar riscos associats al servei per fer una contractació diligent (contenidors tancats, vehicles tancats i instal·lacions adaptades a la normativa UNE 15713). Tant si ho realitza el contractista o subcontractes, hauran d'estar certificats a les instal·lacions on calgui realitzar el tractament de destrucció.

5.3 Medi Ambient:

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.

- [ÈTIC] 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.
- [ÈTIC] Respectar i protegir els drets humans i les llibertats reconeguts a la Declaració Universal dels Drets Humans i als principals acords internacionals, tant a la pròpia empresa com al seu àmbit d'influència.
- [SOCIAL] 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.
- [MEDI AMBIENT] Treballar de manera respectuosa amb el medi ambient. En aquest cas, i sent una licitació per contractar els serveis de gestió de residus, es demana el següent:
 - L'entitat adjudicatària ha de fer-se càrrec dels residus propis que generi, i reportar-ne les dades si així ho creu necessari el responsable del contracte.
 - Fer un ús racional i estalviador dels recursos naturals (aigua, energia, etc.) i utilitzar sistemes, maquinària o aparells eficients. El grau de manteniment i neteja de tots els actius ha de garantir que l'impacte sobre el medi sigui el mínim.
 - Sempre que sigui possible, ús de productes de baix impacte ambiental, buscant alternatives més sostenibles als productes habituals (per exemple, productes i materials reciclats i reciclables, productes de neteja o productes fitosanitaris sense fosfats, biodegradables, ecològics, etc.).

BSM es reserva el dret de comprovar, si ho creu necessari, que la gestió s'ajusta a les condicions i estàndard mediambientals que es sol·liciten des de Barcelona de Serveis Municipals. Els criteris i directrius marcats en aquest document de caire ambiental es basen en la guia de contractació pública de l'Ajuntament de Barcelona.

5.4. Prescripcions tècniques del servei:

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar la recollida dels residus establerts en l'apartat 4.1. Descripció dels residus, i que contempla els següents processos i prestacions, segons es descriuen en el present plec de prescripcions tècniques:

- Recollida dels residus que contenen dades confidencials en les instal·lacions descrites i detallades en l'apartat "4. Àmbit d'aplicació", i trasllat dels mateixos fins a la planta de transferència o centre de tractament on seran gestionats seguint criteris de seguretat i confidencialitat i sempre complint amb els requisits establerts per BSM i amb la normativa vigent.
- Entrega del número de bústies sol·licitades per les instal·lacions i el servei de manteniment de les mateixes, en cas de que hi hagi algun que es malmeti per l'ús, o de substitució quan aquest no es pugui reparar.
- Entrega de l'albarà de servei al responsable corresponent de la instal·lació en cada recollida, indicant així que s'ha portat a terme el servei segons s'indica, i desenvolupar un sistema de comptatge, control i seguiment de les dades que per obligació legal, o per petició de BSM, escaigui.
- Garantir el manteniment de les mesures de seguretat establertes al RLOPD, així com qualsevol altra que li fos imposada, d'índole tècnica i/o organitzativa, necessàries per garantir la seguretat, present i futura, de les dades de caràcter personal i evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural, d'acord amb el que estableix la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.
- Posar els mitjans necessaris per controlar les difusions indegudes de les dades personals contingudes en els fitxers de BSM, que es produeixin com a conseqüència d'una implantació negligent de les mesures de seguretat per part de l'empresa adjudicatària, i té l'obligació de notificar a Barcelona de Serveis Municipals qualsevol incidència que afecti la seguretat de les dades personals tractades, en el termini màxim d'un dia des que s'hagi detectat o produït.
- Gestoria de tota la documentació necessària d'acord a la normativa vigent (consultar apartat 5.8. Documentació de servei) i a d'altres lleis que puguin sorgir durant la vigència del present contracte.

5.5. Operativa de la recollida i gestió del residu:

El servei de recollida i transport comprèn el viatge d'un vehicle des de el seu punt d'origen fins la planta finalista passant per, mínim, una instal·lació, i recollint, mínim, un residu.

Pel que fa a l'operativa específica a seguir, es poden diferenciar entre dos tipologies de servei, tenint en compte on estigui el residu a destruir. En qualsevol cas, i abans d'iniciar els serveis descrits en el present contracte, l'empresa adjudicatària haurà de:

- entregar les bústies suficients per cobrir el servei, la quantitat d'aquestes es determinarà per part de BSM a l'inici del contracte, segons les necessitats requerides (consultar annex, apartat 1 Número de Bústies). Seran les pròpies instal·lacions qui marcaran la ubicació de les bústies.

Aquesta entrega s'ha de fer en un termini màxim de 14 dies naturals des de la sol·licitud per part de BSM.

Aquests contenidors hauran de tenir les següents característiques a continuació s'indiquen dimensions a tall orientatiu:

- 40-47 (ample) x 40-47,5 (fons) x 100-103 (alt) cm, o semblant.

BSM serà l'encarregat d'aprovar-les o demanar-ne un nou model, si així ho creu.

L'empresa adjudicatària també ha de tenir la capacitat de lliurar bústies de dimensions més petites, les dimensions de les quals han de conformar el següent rang de dimensions:

- 20-25 (ample) x 20-25 (fons) x 50-75 (alt) cm

BSM serà l'encarregat d'aprovar-les o demanar-ne un nou model, si així ho creu.

Aquestes bústies, a més, han de complir totes les normes de seguretat i confidencialitat necessàries, tancament amb clau, tancament amb precinte de seguretat a la porta, amb registre de apertura i saca interior amb brida numerada, i s'han de poder diferenciar mitjançant etiquetatge.

- Entregar a la persona responsable del contracte per part de BSM un llistat amb tots els vehicles (i les seves matrícules) que posarà a disposició per prestar els serveis descrits en aquest contracte. Es validarà que tots els vehicles estiguin al SDR, dins el registre de vehicles autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya.
- Tramitar el Contracte de Tractament segons el RD 553/2020 i la Notificació Prèvia (si escau) d'aquells residus que l'empresa adjudicatària hagi de gestionar segons l'abast del present contracte.

Un cop entregades totes les bústies, s'iniciarà la prestació del servei en funció de si són:

1) Serveis ordinaris:

Es basen en la recollida dels residus que estan situats dins les bústies. La recollida la sol·licitarà la persona encarregada de la instal·lació o la persona responsable del contracte, coordinant que es buidin, mínim, deu bústies de varies dependències en el mateix servei, per tal d'aprofitar al màxim el transport realitzat.

Un cop rebut l'avís, l'empresa adjudicatària procedirà a la retirada del residu lliurant a BSM la documentació conforme s'ha procedit a la recollida (full de seguiment o albarà), tal com s'indica a l'apartat 5.8. Documentació de servei.

En cas de que ho porti a una empresa subcontractada haurà de facilitar el nom de l'empresa, així com el seu codi de gestor també al certificat de destrucció corresponent.

En el cas de reposició o reubicació d'alguna de les bústies instal·lades, el termini màxim per a dur a terme la substitució o reubicació serà de 72 hores laborables màxim des de l'avís per part de BSM.

2) Serveis extraordinaris:

Corresponen a la recollida de residus situats fora de les bústies establertes per al servei ordinari, però que per les serves especificitats es tracten de residus amb dades confidencials (ex. Destrucció d'arxius físics que contenen dades confidencials...).

En aquests casos, BSM indicarà la tipologia del residu a recollir (aparells electrònics i magnètics de petit format, targetes codificades, etc.) i de la quantitat estimada, per tal de facilitar la recollida a l'empresa adjudicatària i que aquesta pugui programar el servei sota les condicions més apropiades de seguretat, eficiència i agilitat.

En qualsevol cas, la gestió del residu recollit en ambdós tipologies de servei s'ha de realitzar mitjançant unes màquines destructores de graella regulable i que converteixin tot el material:

- En partícules nivell 3, segons la norma DIN 32757 / Grau 5 segons Norma DIN 66399, que fan del tot il·legible i irrecuperable la informació.
- O en partícules d'entre 20-40 mm (màxim) de diàmetre, conforme la Norma UNE-EN 15713:2010 (Nivell 4/6).

Aquests residus seran tractats d'acord amb la legislació ambiental vigent, i sempre que sigui factible la destinació serà el reciclat.

Tanmateix, la recollida s'ha de fer de manera que es garanteixi:

- Que es reculli la totalitat del residu dipositat pels usuaris en la bústia corresponent, inclosos el que s'hagi dipositat en els voltants del mateix i siguin de la mateixa naturalesa.
- En el cas de serveis extraordinaris, que es disposa de tot l'equipament i material necessari per realitzar el servei (saques, transpalet, elevadors, etc.) sense dificultats. En cas que no en disposi en un moment puntual, i que per aquest motiu es pugui demorar el servei, ho haurà de notificar a la persona responsable de BSM perquè valori si pot cobrir l'equip de manera interna.
- Que la recollida es faci en el menor temps possible, en condicions de seguretat tant per al personal com per la instal·lació
- Que durant el servei s'ocasionin les menors molèsties possibles al personal de les instal·lacions.

- Que es realitzi en les millors condicions higièniques i de neteja.
- Que la recollida es realitzi en condicions d'eficiència, des d'un punt de vista operatiu, econòmic i ambiental.
- No es permetran serveis a les nostres instal·lacions les quals no hagin estat programades i adequadament notificades al personal de BSM.

5.6. Horaris i freqüències de servei:

En general, tant les recollides ordinàries com les extraordinàries es realitzaran sota demanda de la pròpia divisió o negoci. Tot i que l'horari dels serveis es coordinarà entre la persona responsable del contracte, el sol·licitant del servei i l'empresa adjudicatària, en general s'hauran de prestar entre les 9:00 hores del matí fins les 17:00 hores de la tarda.

El gestor de residus de BSM agruparà el màxim de recollides possibles en una sola sol·licitud. La recollida s'haurà de realitzar en un màxim de 72 hores laborables després de rebre la petició.

5.7. Etiquetes:

Degut a la normativa actual i a les necessitats específiques de BSM, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar o disposar d'una tipologia d'etiquetes informatives la finalitat de la qual és mostrar d'una manera clara el residu que ha de llençar-se al contenidor corresponent. Per aquest motiu, han de ser etiquetes grans (mínim DIN A4), plastificades i amb el següent contingut:

- El logotip de BSM.
- El logotip de l'empresa adjudicatària.
- El nom comú del residu.
- Un dibuix representatiu del residu en qüestió.
- Un telèfon o correu de contacte a qui dirigir-se en cas de necessitat de servei.

Aquesta etiqueta s'entregarà a l'inici del servei, juntament amb els contenidors buits.

5.8. Documentació de servei:

La documentació necessària a complimentar per part de l'empresa adjudicatària durant la realització d'aquests serveis es pot dividir en dues tipologies:

1) Documentació legal o normativa:

- Contracte de Tractament (CT): s'entregaran en format word o pdf perquè BSM els retorni signats. Aquest CT haurà de contenir tots els apartats descrits en el Real Decret 553/2020.
- Notificacions Prèvies (NP): aquestes es tramitaran quan apliqui, d'acord amb la normativa vigent, i a l'inici de la prestació dels serveis (consultar apartat 5.5. Operativa de la recollida i transport del residu).

- Full de seguiment (FS) o Document d'Identificació (DI): aquests documents s'han de tramitar pels transports de tots aquells residus els quals estiguin obligats per llei a anar acompanyats de l'esmentat document, i sempre a través del SDR.

Si en el futur es produeix un canvi legislatiu que impliqués la realització de més documentació, també serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària tramitar-la.

2) Documentació de seguiment de servei:

- Proforma: dins els 5 primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar al responsable del contracte per part de BSM un document en format pdf per cada centre de cost (Unitat de Negoci) on consti el número i tipologia de serveis prestats el mes anterior, el preu unitari definit per contracte de cadascun d'ells i l'import total a pagar (abans IVA i amb IVA). Un cop validada la proforma, es realitzarà la comanda per part de BSM. En cas que aquesta sigui incorrecte, BSM la retornarà per la seva correcció, i l'empresa adjudicatària haurà d'enviar la proforma esmenada en les posteriors 24 hores.
- Albarans de bàscula dels residus recollits, si així es considera per part de BSM, o albarà de servei en el cas d'aquells residus que no estiguin lligats al full de seguiment, ni a cap altre documentació legal. Haurà de contenir, com a mínim, les següents dades:
 - Residu transportat i característiques (per exemple si es tracta d'un residu perillós o no, codi LER, etc).
 - Vehicle transportista i matrícula del mateix.
 - Destinació.
 - Observacions.
 - Tots aquells aspectes més que, tant per part de l'empresa adjudicatària com de BSM, creguin imprescindible.I segellat amb el segell de l'empresa.
- Excel executiu on es resumeixin les dades més importants de cadascun dels serveis realitzats en el mes en qüestió. En aquest propi Excel es revisaran els SLA de compliment dels terminis de resposta i prestació del servei (consultar apartat 5.11. Control de la Qualitat del Servei (SLA)).
- Certificat (en PDF) de destrucció del residu garantint el compliment de tota la normativa al respecte, si així ho sol·licita BSM.

5.9. Model de relació BSM – Adjudicatari:

Donat el volum de serveis i la necessitat que aquests es prestin d'una manera àgil per tal de no afectar negativament el desenvolupament de l'activitat diària de les instal·lacions, BSM ha de garantir una comunicació efectiva i continua amb l'empresa adjudicatària.

La finalitat d'aquesta comunicació és la de realitzar el seguiment dels serveis i resoldre les incidències, quan succeeixin, en el menor temps possible. Per aquest motiu, es demana a l'empresa adjudicatària el següent:

- Una persona responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària designada com a persona directora del Servei, que actuarà com a interlocutora vàlid entre BSM i l'empresa adjudicatària.

Aquesta persona haurà de facilitar el número de telèfon i estar localitzable de dilluns a divendres, i serà la responsable de la correcta organització dels treballs a realitzar. També serà la responsable del compliment dels SLA contractuals i la validació de nous serveis no definits inicialment.

En el cas que la persona Directora del Servei deixi de treballar per l'empresa adjudicatària, s'haurà de notificar als responsables de BSM el canvi amb antelació suficient, facilitant el nou contacte.

- A l'hora de sol·licitar un servei, s'enviarà un correu o es realitzarà una trucada al departament encarregat de la logística, posant en copia a la persona directora del servei per part de l'empresa adjudicatària.
- Un cop realitzat el servei, l'empresa adjudicatària haurà de notificar, mínim via correu, que aquest s'ha prestat de manera satisfactòria. En cas que s'hagi produït cap incidència durant el mateix, serà en aquest mateix correu on es notifiqui.
- Semestralment, amb la finalitat de mantenir una òptima dinàmica de servei, es podran realitzar reunions de seguiment del contracte objecte d'aquest Plec, si així ho considera el responsable del contracte per part de BSM. En aquestes es contrastaran com a mínim els següents punts.
 - Revisió d'aquells indicadors de servei que s'acordin, tals com: temps de resposta en la sol·licitud de servei, acompliment qualitatiu del servei sol·licitat...
 - Revisió d'incidències.
 - Potencials millores del procediment.

En aquestes reunions, que seran principalment via Teams, hi seran representades les dues parts.

5.10. Termini d'inici de la Prestació del Servei:

L'empresa adjudicatària haurà de començar a prestar els serveis objecte d'aquest contracte un cop finalitzat el termini de l'actual contracte, i es formalitzi el nou.

En el moment d'iniciar qualsevol dels serveis, l'adjudicatari haurà de disposar de tot el personal, equips, maquinària i instal·lacions descrit en la seva oferta, començant a prestar el servei en la forma descrita a la mateixa.

5.11. Control de la Qualitat del Servei (SLA):

El control de qualitat del servei, o Acords de Nivell de Servei, té la finalitat de fixar el nivell establert de la qualitat mínima del servei ofert pels licitadors. Aquest punt nodreix els següents apartats de penalitzacions i bonificacions.

Per a la prestació d'aquest servei, l'acord de nivell de servei es definirà a partir de les referències següents:

Penalització	Control de Qualitat (ANS)	Criteris d'acompliment/ incompliment	Import penalitzat/bonificat
Penalitzacions	Realització de la recollida en el termini establert en el plec (72 hores laborables posterior a l'avís)	Incompliment dels terminis de recollida un cop s'ha generat l'avís per part de BSM.	Penalització d'un 5% de l'import mensual.
	Entrega de les bústies que s'hagin sol·licitat des de BSM allà on s'hagi estipulat en el termini establert al plec (màxim 14 dies naturals des de la sol·licitud).	Incompliment dels terminis alhora d'entregar els contenidors sol·licitats.	Penalització d'un 5% de l'import mensual.
	Realització de la reubicació o substitució d'un contenidor en el termini establert en el plec (72 hores laborables posteriors a l'avís)	Incompliment dels terminis de reubicació o substitució del contenidor un cop s'ha generat l'avís per part de BSM.	Penalització d'un 5% de l'import mensual
	Correcció de la proforma errònia retornada per part de BSM (24 hores laborables posteriors a la notificació)	Incompliment dels terminis de correcció de la documentació de servei (proformes, albarans, etc.).	Penalització d'un 5% de l'import mensual

5.12. Infraccions

A continuació es defineixen les infraccions (exclosos els SLA que controlen els terminis de prestació de servei (consultar apartat 5.11. Control de la Qualitat del Servei (SLA)) que determinen aquelles deficiències o desviacions respecte requeriments específics comentats al llarg del present document no relacionades amb els estàndards de qualitat.

Infraccions lleus: Tindran la qualificació d'infraccions lleus, les següents:

- La manca de col·laboració amb el responsable del contracte designat per Barcelona de Serveis Municipals.
- La intervenció en assumptes interns de la companyia, sense cap motiu.
- L'incompliment de la normativa sobre medi ambient, qualificats com a lleus per la normativa específica.
- La manca de comunicació a BSM de qualsevol substitució o modificació de personal i/o dels vehicles.
- La demora no justificada en l'aportació d'informes o documents, en general, sol·licitats per BSM en la comesa de control de la prestació del servei.

Infraccions greus: Tindran la consideració d'infraccions greus, les següents:

- Generar molèsties o interrupcions en el desenvolupament laboral diari dels operaris de les instal·lacions on es realitza la recollida.
- La utilització de sistemes de treball, elements materials, màquines o vehicles diferents dels previstos en els plecs o dels presentats per l'empresa adjudicatària.
- La no disposició de personal suplent per a un determinat servei.
- No retirar el personal adscrit a l'execució del contracte després que el responsable del contracte exigeixi la substitució.
- El canvi d'ubicació dels recipients sense posar en coneixement, prèviament, a BSM i sense esperar la seva aprovació.
- No respectar la divisió de les fraccions de residus, comportant una barreja dels mateixos i per tant, una gestió deficient.
- No dur a terme la recollida d'algun residu estipulat dins aquest plec o de algun contenidor que forma part del parc de contenidors.
- El tracte incorrecte cap al responsable del contracte per part del Director de Servei designat per l'empresa contractista.
- L'incompliment que no constitueixi falta molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre medi ambient, qualificades com a greus per la normativa específica.
- L'incompliment de les normes de caràcter general aplicables al servei o les ordres i indicacions assenyalades per Barcelona de Serveis Municipals.
- La reiteració d'infraccions lleus.
- La no entrega de l'etiquetatge exigint per contracte per les diferents tipologies de residus i en el format estipulat per BSM.
- L'empresa subcontracti un tercer sense prèvia comunicació de BSM.

Infraccions molt greus: Tindran la consideració d'infraccions molt greus les següents:

- La resistència als requeriments fets per BSM o la seva inobservança quan produeixin un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- L'incompliment de la normativa de medi ambient, en casos qualificats de molt greus per la seva normativa específica.
- L'incompliment de les prescripcions relatives a la subcontractació.
- L'incompliment de la normativa vigent sobre gestió de residus: no portar al dia la documentació exigida per l'Agència de Residus de Catalunya, com la realització de serveis sense realitzar la fitxa d'acceptació i la notificació prèvia corresponents, o la fulla de seguiment durant el transport, quan escaigui.
- El falsejament de les dades de control lliurades a BSM.
- Qualsevol acció o omisió que comporti un risc o un dany en la salut de les persones i al medi ambient.
- La liquidació amb ànim fraudulent, de les tarifes de forma incorrecta.
- La reiteració d'infraccions greus.
- La generació de danys a les instal·lacions on es realitzen els serveis o la utilització inadequada de les infraestructures de BSM per activitats diferents de les que constitueixen l'objecte del contracte. En aquest cas, els possibles imports econòmics derivats d'aquesta mala utilització seran liquidats per la corporació a l'empresa adjudicatària; els mateixos hauran de ser abonats amb independència de la sanció que se li pugui imposar.



- L'incompliment dels criteris de seguretat, discreció i confidencialitat a l'hora de manipular i tractar els residus recollits.

Barcelona, a la data de la signatura digital.

Sra. Anna Zaguirre Bruque

Cap Àrea de Sistemes de Gestió Integrada
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

ANNEX

Número de Bústies:

Es tenen en compte totes les Unitats de Negoci o dependències que disposin de documentació per a la seva eliminació efectiva. L'adjudicatari s'haurà de fer responsable de la substitució de les bústies actuals, tenint en compte les característiques tècniques del present plec.

El nombre de bústies estimat, per a la totalitat d'instal·lacions de BSM és d'unes 50 bústies grans, i d'unes 5 bústies petites.

Aquest número de bústies és orientatiu, i podrà variar durant la vigència del contracte, ja sigui en increment o reducció respecte la proposta inicial. Al llarg de la vigència del contracte aquesta quantitat es podrà veure incrementada o reduïda en un +5%, sense que suposi una modificació de l'import del contracte.

Unitat	Dependència	Número de bústies
Grues	Dipòsit Castellbisbal	1
	Dipòsit Joan Miró	2
	Dipòsit Sant Genís	2
	Dipòsit Badajoz	4
	Dipòsit Litoral	2
Estacions	Estació Autobusos Barcelona Nord	4
Parc Zoològic	Parc Zoològic	5
Park Güell	Park Güell	1
Parc del Fòrum	Parc del Fòrum	1
Anella Olímpica	Estadi Olímpic Lluís Companys	1
	Palau Sant Jordi	4
Port Olímpic	Port Olímpic	1
Agents Cívics	Centre Base Provença	1
Manteniment i Recaptació	Centre Base de Zona Franca	1
Oficines Corporatives	Edifici Calabria	20

