

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE GESTIÓ DEL VERD URBÀ DE VIC I EL CONTROL DE
QUALITAT DE LA SEVA EXECUCIÓ**

ANNEX VIII. CONTROL DE QUALITAT

(ANNEX VIII DE XVII)

1.1 CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS ESPAIS VERDS (LOT 1)

1.1.1 OBJECTE I ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El control de qualitat és un mètode per valorar el servei de manteniment de les zones verdes del municipi de Vic, adjudicat en el Lot 1, i assegurar que en tot moment s'assoleix el nivell de qualitat requerit per l'Ajuntament.

Les zones verdes i amidaments objecte del control de qualitat són les que es detallen en l'Annex I i Annex II.

1.1.2 DEFINICIONS

Aquesta eina de control es basa en la definició d'una sèrie de conceptes:

- Àmbits de qualitat: agrupació dels diferents objectes de qualitat (vegetació, instal·lacions d'aigua, etc.).
- Objectes de qualitat: elements bàsics de les zones verdes susceptibles de ser avaluats (arbrat, arbustiva, gespes, etc.).
- Paràmetres: característiques de cada objecte de qualitat i que es valoren qualitativament o quantitativament. La definició dels paràmetres i dels nivells de qualitat a avaluar s'especifiquen en l'apartat següent.
- Nivells de qualitat: puntuacions obtingudes en valorar els paràmetres de qualitat de cada objecte, objectes i àmbits.
- Tipus d'anàlisi: mètrica, quantitativa, analítica, visual, acústica i/o olfactiva.
- Mostra: conjunt d'elements d'un mateix objecte sobre els que es mesura el nivell de qualitat.

1.1.2.1 Àmbits i objectes de qualitat a valorar

Es defineixen els següents àmbits i objectes de qualitat:

- Vegetació
 - Gespa i prat regat
 - Prat sense reg
 - Arbustiva, tanques vegetals, entapissants i masses de planta de temporada
 - Arbrat en espai verd
- Instal·lacions d'aigua
 - Programador de reg
 - Arqueta i tapa
 - Sector de reg
 - Boca de reg
- Paviments
 - Paviments granulars
 - Paviments durs
- Serveis d'empresa
 - Seguretat i salut

- Personal i recursos humans
- Equip gestor

La definició dels paràmetres i dels nivells de qualitat a avaluar s'especifiquen en l'apartat 1.1.4 del present annex.

1.1.3 METODOLOGIA

1.1.3.1 *Manteniment mensual*

Mensualment, l'empresa adjudicatària del Lot 3 realitzarà una valoració de la qualitat dels diferents objectes de les zones verdes, en base a les mesures de mostra i nivells de qualitat fixats en el present annex. La valoració d'un espai verd es farà valorant tots els paràmetres que composin cada un dels objectes que hi hagi presents en l'espai verd, de manera que no s'assignarà cap nivell de qualitat en aquells objectes que no siguin presents.

Cada un dels paràmetres de qualitat per cada un dels objectes pot adoptar els següents valors:

- Acceptable: 50
- Inacceptable: 30
- Crític: 10

La valoració de qualitat de cadascun dels objectes dels àmbits s'obtindrà calculant la mitjana aritmètica de les puntuacions dels seus paràmetres. Així mateix, la mitjana aritmètica mensual dels objectes de qualitat de cada àmbit s'utilitzarà com el seu indicador de qualitat.

En la valoració de qualitat de cada un dels objectes de cada àmbit, caldrà tenir en compte:

- Si 1 paràmetre de l'objecte té una puntuació de crític (10), tot l'objecte a què fa referència es considerarà com a crític (10).
- Si 2 paràmetres d'un mateix objecte tenen una puntuació d'inacceptable (30), tot l'objecte a què fan referència es considerarà com a inacceptable (30).
- Si 1 objecte obté una valoració de crític (10), tot l'àmbit a què pertany es considerarà crític (10).
- Si 2 objectes d'un mateix àmbit obtenen una valoració d'inacceptable (30), tot l'àmbit al qual pertanyen es considerarà com a inacceptable (30).
- Si 2 objectes d'àmbits diferents obtenen la valoració de crític (10), tot l'espai verd és crític (10).
- Si 1 objecte de l'àmbit de Servei d'empresa obté la valoració de crític (10), tot l'àmbit és crític (10).

En el cas que el contractista detecti desperfectes o danys produïts per vandalisme, mal ús o altres causes no atribuïbles a un mal servei de manteniment, ho comunicarà al responsable del contracte, qui podrà apartar el paràmetre o objecte afectat de la valoració i donarà instruccions al respecte.

La valoració de qualitat no inclourà les puntuacions dels paràmetres que estiguin en un estat que no siguin imputables al contractista, les quals poden ser:

- Incidències comunicades per part del contractista al responsable del contracte per vandalisme o altres causes no atribuïbles al mateix. Aquesta incidència s'haurà de resoldre

durant el mes següent a la seva comunicació. En cas de no resolució, al mes següent es tractarà com un INACCEPTABLE.

- Incidències en curs que s'estan resolent dintre de termini i durant el mes en curs.
- Incidències no contrastades. Són aquelles ocorregudes sobre un paràmetre inspeccionat i puntuat en el mes anterior i que no ha estat verificada la seva resolució.
- Ordres de treball donades pel responsable del contracte a realitzar pel contractista, sobre un objecte de qualitat i amb un termini d'execució fixat.

Per tal d'obtenir una valoració externa al nivell de qualitat obtingut per la gestió de l'empresa contractada, l'Ajuntament de Vic podrà dur a terme enquestes per tal de conèixer el grau de satisfacció ciutadana en relació al manteniment de la jardineria. Aquestes enquestes podran alterar de forma positiva o negativa els valors dels paràmetres de control de qualitat sobre els que s'ha preguntat l'opinió i, per tant, modificar els índexs de qualitat mensuals.

Quan es constati la manca d'execució d'un determinat servei, independentment de la penalització que s'esdevingui, la facturació mensual també vindrà ajustada en menys a la valoració del servei no fet, d'acord amb el preus determinats en contracte o en el seu defecte per la valoració del responsable del contracte.

1.1.3.1.1 ÍNDEX DE QUALITAT DE L'ESPAI VERD

La valoració de qualitat del manteniment de la zona verda analitzada s'obtindrà mitjançant la fórmula de l'Índex de Qualitat de l'espai verd (IQ_{ev}) següent:

$$IQ_{ev} = 40\% \text{ Vegetació} + 25\% \text{ Paviments} + 25\% \text{ Instal·lacions aigua} + 10\% \text{ Serveis empresa}$$

La valoració de qualitat mensual de la fórmula anterior donarà com a resultat un número que es correspondrà amb la següent classificació:

- Acceptable: $X \geq 40$
- Inacceptable: $20 < x < 40$
- Crític: $x \leq 20$

1.1.3.1.2 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL

La valoració de la qualitat del manteniment mensual d'espais verds serà l'Índex de Qualitat mensual (IQ_m), que s'obtindrà calculant la mitjana aritmètica de les puntuacions de cada espai verd avaluat aquell mes i donarà com a resultat un número que es correspondrà amb la següent classificació:

- Acceptable: $X \geq 40$
- Inacceptable: $20 < x < 40$
- Crític: $x \leq 20$

En la valoració de qualitat del manteniment mensual d'espais verds, caldrà tenir en compte:

- Si 1 espai verd té una puntuació de crític ($x \leq 20$), el manteniment mensual d'espais verds es considerarà com a crític.

- Si 2 espais verds tenen una puntuació d'inacceptable ($20 < x < 40$), el manteniment mensual d'espais verds es considerarà com a inacceptable.
- Si l'àmbit de qualitat "Ordres de Treball del mes anterior" obté una puntuació de crític, el manteniment mensual d'espais verds es considerarà com a crític.
- Si l'àmbit de qualitat "Ordres de Treball del mes anterior" obté una puntuació d'inacceptable, el manteniment mensual d'espais verds es considerarà com a inacceptable.

La valoració global de qualitat de cada mes (IQ_m) repercutirà en la facturació mensual, a la qual se li aplicarà una deducció econòmica en base a l'índex de qualitat obtingut (IQ_m).

1.1.3.2 Deduccions per manca de qualitat

Mensualment s'avaluarà la qualitat (IQ_m) del manteniment realitzat, així com la resolució de les ordres de treball en els terminis establerts del mes anterior. La freqüència dels controls està establerta en els Plecs.

1.1.3.2.1 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL ACCEPTABLE

Si $IQ_m \geq 40$, es considerarà que el nivell de qualitat és ACCEPTABLE. En aquest cas, es facturarà la totalitat de la part corresponent al 5% de l'import d'adjudicació del contracte de la despesa fixa corresponent al control de qualitat del mes analitzat, d'acord amb la clàusula 6.1 dels Plecs tècnics.

1.1.3.2.2 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL INACCEPTABLE

Si $40 > IQ_m \geq 20$ es considerarà el manteniment com a INACCEPTABLE.

Com a resultat d'aquest índex de qualitat:

- Es facturarà el 3% de l'import d'adjudicació del contracte de la despesa fixa corresponent al control de qualitat del mes analitzat, d'acord amb la clàusula 6.1 dels Plecs tècnics.
- Es generarà una o varies incidències de control de qualitat que hauran de constar en l'informe de control de qualitat. D'aquest informe s'haurà de generar mensualment un segon informe d'Incidències obertes amb Ordres de Treball i terminis d'execució segons prioritats, que es lliurarà a l'empresa adjudicatària del lot 1 perquè les resolgui en el termini establert i durant el següent mes de contracte. La no solució de les incidències detectades i la no execució de les ordres de treball en el termini fixat seran puntuades en la valoració de qualitat del mes següent, podent fer baixar el seu valor mensual.

1.1.3.2.3 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL CRÍTIC

Si $20 > IQ_m > 0$ es considerarà el manteniment com a CRÍTIC.

Com a resultat d'aquest índex de qualitat:

- Es facturarà el 0% de l'import d'adjudicació del contracte de la despesa fixa corresponent al control de qualitat del mes analitzat, d'acord amb la clàusula 6.1 dels Plecs tècnics.
- S'ordenarà l'aplicació de mesures correctores mitjançant ordres de treball per restablir el nivell de qualitat ACCEPTABLE; i es donarà un termini de 24 hores per iniciar-les, i un termini màxim d'una setmana per a la seva finalització. Aquestes mesures correctores aniran a càrrec

de l'empresa adjudicatària del lot 1. La no solució de les ordres de treball en el termini fixat serà puntuat en la valoració de qualitat del mes següent, podent fer baixar el seu valor mensual.

1.1.4 PARÀMETRES I NIVELLS DE QUALITAT A VALORAR

Es defineixen els següents àmbits i objectes de qualitat:

1.1.4.1 Vegetació

1.1.4.1.1 GESPA

PARÀMETRE 1	NETEJA	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Presència de restes vegetals o d'altres objectes orgànics o inorgànics -Objecte perillós: qualsevol objecte o substància que per la seva naturalesa pugui produir danys en els usuaris, com són vidres, xeringues, etc. -Objecte no perillós: qualsevol objecte o substància no perillosa que embruti i doni un aspecte descuidat, com són llaunes, papers, plàstics, excrements, etc.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i quantitatiu	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Absència d'objectes perillosos i no perillosos i quan el 95% o més de la superfície del lot està neta de fulles o altres restes vegetals
Inacceptable	30	Presència de fins a 5 objectes no perillosos o entre el 5 i el 20% de la superfície coberta per fulles o altres restes vegetals.
Crític	10	Presència d'un o més objectes perillosos o més de 5 objectes no perillosos o més del 20% de la superfície totalment coberta per fulles o altres restes vegetals.

PARÀMETRE 2	ESTAT FITOSANITARI	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Gespa sense plagues ni malalties	
TIPUS ANÀLISI	Visual i analític	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Sense cap afectació.
Inacceptable	30	Menys del 10% del lot amb afectació o plagues que causen molèsties als usuaris; o tractaments ineficaços; o realització dels tractaments en hores d'afluència d'usuaris.
Crític	10	Més del 10% del lot amb afectació, o realització de tractaments en hores de molta afluència o fora d'hores no convingudes; o detecció d'alguna plaga amb presència molt evident i amb perllongada molèstia per als usuaris (erugues de processonària accessibles pels usuaris, etc.). Absència de senyalització i avís del tractament a l'Ajuntament.

PARÀMETRE 3	MALES HERBES	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Presència i alçada de males herbes	
TIPUS ANÀLISI	Visual i mètric	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 3		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Males herbes inapreciables.
Inacceptable	30	Menys del 10% de superfície amb males herbes
Crític	10	Més del 20% de superfície de males herbes

PARÀMETRE 4	RECOBRIMENT, HOMOGENEÏTAT I REGULARITAT	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Superfície amb coberta gespitosa, homogeneïtat de la composició d'espècies de la coberta i regularitat del terreny.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 4		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Superfície homogènia, totalment coberta i terreny regular.
Inacceptable	30	Menys del 10% d'heterogeneïtat en la seva composició, menys del 5% de la superfície sense coberta o irregularitats en el terreny sense comportar perill per l'usuari.
Crític	10	Més del 10% d'heterogeneïtat en la seva composició, més del 5% de la superfície sense coberta o irregularitats en el terreny comportant perill per l'usuari.

PARÀMETRE 5	ALÇADA I CONTORN	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Alçada mitjana de la gespa i regularitat del seu contorn. Retall de vores executat.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i mètric	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 5		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	De 2,5 a 4 cm d'alçada i tot el contorn retallat i uniforme i retall de vores executat correctament.
Inacceptable	30	De 4 a 8 cm d'alçada o contorn irregular o sense retallar, amb invasió dels paviments propers menor a 15 cm en algun dels punts i amb més d'un 90% de les vores retallades.
Crític	10	Menys de 2,5 cm o més de 8 cm d'alçada o contorn irregular o sense retallar, amb invasió dels paviments propers major a 15 cm en algun punt i amb menys d'un 90% de les vores retallades.

1.1.4.1.2 PRAT SENSE REG

PARÀMETRE 1	NETEJA	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Presència de restes vegetals o d'altres objectes orgànics o inorgànics -Objecte perillós: qualsevol objecte o substància que per la seva naturalesa pugui produir danys en els usuaris, com són vidres, xeringues, etc. -Objecte no perillós: qualsevol objecte o substància no perillosa que embruti i doni un aspecte descuidat, com són llaunes, papers, plàstics, excrements, etc.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i quantitatiu	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Absència d'objectes perillosos i no perillosos i quan el 95% o més de la superfície del lot està neta de fulles o altres restes vegetals.
Inacceptable	30	Presència de fins a 5 objectes no perillosos o entre el 5 i el 20% de la superfície coberta per fulles o altres restes vegetals.
Crític	10	Presència d'un o més objectes perillosos o més de 5 objectes no perillosos o més del 20% de la superfície totalment coberta per fulles o altres restes vegetals.

PARÀMETRE 2	RECOBRIMENT I UNIFORMITAT	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Superfície sense coberta vegetal i regularitat del terreny. Es tindran presents els canvis estacionals i les directrius marcades pel responsable del contracte. La valoració del recobriment no contempla els camins generats pels usuaris.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Menys del 15% de la superfície amb manca de recobriment i terreny regular.
Inacceptable	30	Entre el 15 i 50% de superfície amb manca de recobriment o irregularitats en el terreny sense comportar perill per l'usuari.
Crític	10	Més del 50% de la superfície amb manca de recobriment o irregularitats en el terreny comportant perill per l'usuari.

PARÀMETRE 3	ALÇADA I CONTORN	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Es tindrà present el valor florístic de cada prat, podent el responsable del contracte donar directrius específiques per a cada prat sec, deixant més marge d'alçada en èpoques de floració. Retall de vores executat.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i mètric	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 3		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Prats urbans amb manteniment elevat: de 2,5 a 8 cm d'alçada i amb tot el retall de vores executat. Prats urbans amb manteniment mitjà, baix o molt baix: de 4 a 12 cm d'alçada i amb tot el

		retall de vores executat.
Inacceptable	30	Prats urbans amb manteniment elevat: de 8 a 10 cm d'alçada i/o amb més del 80% del retall de vores executat. Prats urbans amb manteniment mitjà, baix o molt baix: de 12 a 14 cm d'alçada i/o amb més del 80% del retall de vores executat.
Crític	10	Prats urbans amb manteniment elevat: menys de 2,5 cm o més de 10 cm d'alçada i/o sense haver-se executat retall de vores. Prats urbans amb manteniment mitjà, baix o molt baix: menys de 4 cm o més de 14 cm d'alçada i/o sense haver-se executat retall de vores.

1.1.4.1.3 ÀREES DE DESBROSSADA EN ESPAIS VERDS PERIURBANS

PARÀMETRE 1	NETEJA	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Presència d'objectes inorgànics -Objecte perillós: qualsevol objecte o substància que per la seva naturalesa pugui produir danys en els usuaris, com són vidres, xeringues, etc. -Objecte no perillós: qualsevol objecte o substància no perillosa que embruti i doni un aspecte descuidat, com són llaunes, papers, plàstics, excrements, etc.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i quantitatiu	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Absència d'objectes perillosos i no perillosos i quan el 85% o més de la superfície del lot està neta de restes vegetals abocades o runes.
Inacceptable	30	Presència de fins a un 10% de la superfície coberta per objectes no perillosos orgànics o inorgànics.
Crític	10	Presència de més d'un 10% de la superfície coberta per objectes perillosos o no perillosos.

PARÀMETRE 2	ALÇADA I CONTORN	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Es tindrà present el valor florístic de cada prat, podent el responsable del contracte donar directrius específiques per a cada àrea de desbrossada en espai periurbà, deixant més marge d'alçada en èpoques de floració	
TIPUS ANÀLISI	Visual i mètric	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	De 5 a 15 cm d'alçada.
Inacceptable	30	De 15 a 19 cm d'alçada.
Crític	10	Menys de 5 cm o més de 19 cm d'alçada.

1.1.4.1.4 ARBUSTS, TANQUES VEGETALS, ENTAPISSANTS, MASSES PLANTA TEMPORADA

La valoració dels paràmetres de qualitat dels arbusts inclou tanques vegetals, entapissants, enfiladisses, vivaces i herbàcies.

PARÀMETRE 1	NETEJA	
LOT	Cada 50 m² de superfície	
DEFINICIONS	Presència de restes vegetals o d'altres objectes -Objecte perillós: qualsevol objecte o substància que per la seva naturalesa pugui produir danys en els usuaris, com són vidres, xeringues, etc. -Objecte no perillós: qualsevol objecte o substància no perillosa que embruti i doni un aspecte descuidat, com són llaunes, papers, plàstics, excrements, etc.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i quantitatiu	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Absència d'objectes perillosos i no perillosos i absència de restes vegetals.
Inacceptable	30	Presència puntual d'objectes no perillosos, cap objecte perillós o presència puntual de restes vegetals de poc volum.
Crític	10	Presència d'un o més objectes perillosos, acumulacions d'objectes no perillosos o presència de restes vegetals que obstaculitzen el pas o impossibiliten usos sobre la coberta.

PARÀMETRE 2	ESPORGA I RETALL	
LOT	Cada 50 m² de superfície	
DEFINICIONS	Masses vegetals (arbustives, entapissants, herbàcies, enfiladisses) ben formades, sense brancatge sec i tanques vegetals retallades. També es contemplen les deficiències que impliquen risc per l'usuari.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Quan el 90% o més de l'arbustiva del lot no presenta brancatge mort o sec, està ben retallada i sempre i quan no comporti perill per als usuaris
Inacceptable	30	Entre un 10% i un 20% de l'arbustiva del lot amb presència de brancatge mort o sec o no retallat; i sempre i quan no comporti perill per als usuaris.
Crític	10	Més d'un 20% de l'arbustiva amb presència de brancatge sec, mort o que comporti perill per als usuaris

PARÀMETRE 3	ESTAT FITOSANITARI	
LOT	Cada 50 m² de superfície	
DEFINICIONS	Vegetació sense plagues ni malalties. Es tindrà en compte la naturalesa i gravetat de les afeccions per valorar l'estat fitosanitari. La proliferació de plagues atribuïble a una incorrecta gestió dels tractaments fitosanitaris per part del contractista sense una causa externa justificable es valorarà en l'àmbit de Servei d'empresa.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i segons el cas, analític	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 3		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Sense afectació.
Inacceptable	30	Menys del 10% del lot amb afectació o plagues que causen molèsties als usuaris (presència de melassa); o tractaments ineficaços; o realització de tractament en hores d'afluència d'usuaris.
Crític	10	Més del 10% del lot amb afectació o realització de tractaments en hores de molta aflluència o hores no convingudes; o detecció de plagues perilloses pels usuaris.

PARÀMETRE 4	FALLES I RECOBRIMENT	
LOT	Cada 50 m² de superfície	
DEFINICIONS	Número d'unitats inexistents, arbusts morts i/o percentatge de superfície sense coberta arbustiva.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 4		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Quan el 95% o més de la superfície del lot està coberta i sense plantes mortes i amb les reposicions pertinents executades.
Inacceptable	30	Entre el 5% i el 10% de la superfície del lot descoberta o amb arbusts, planta vivaç o de temporada morts o no reposats.
Crític	10	Més del 10% de superfície descoberta o amb arbusts, planta vivaç o de temporada morts o no reposats.

PARÀMETRE 5	VEGETACIÓ ADVENTÍCIA	
LOT	Cada 50 m² de superfície	
DEFINICIONS	Superfície amb males herbes	
TIPUS ANÀLISI	Visual i mètric	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 5		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Menys del 10% de la superfície amb males herbes d'alçada inferior a la meitat de l'alçada dels arbusts, planta vivaç o de temporada.
Inacceptable	30	Entre el 10 i 25% de la superfície amb males herbes o males herbes d'alçada similar als arbusts, planta vivaç o de temporada i visibles.
Crític	10	Més del 25% de superfície amb males herbes o males herbes d'alçada superior a l'alçada dels arbusts.

PARÀMETRE 6	UNIFORMITAT DEL TERRENY	
LOT	Cada 50 m² de superfície	
DEFINICIONS	Regularitat del terreny, sistema de reg automàtic funcionant correctament i olles de reg correctament executades i mantingudes.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 6		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Terreny uniforme i olles de reg (en cas necessari) correctament executades i mantingudes.
Inacceptable	30	Erosió perceptible i amb menys d'un 10% de les olles de reg deteriorades o bé amb sistema de reg que no funciona correctament.
Crític	10	Erosions importants amb presència de xaragalls i més d'un 10% de les olles de reg deteriorades.

1.1.4.1.5 ARBRAT

Es valoraran els arbres associats a les plantacions en zones verdes, àrees d'estada, camins i prats.

PARÀMETRE 1	NETEJA I ESTAT DE L'OLLA I ENTUTORAT	
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Estat dels tutors i les seves subjeccions. Delimitació i perfilat d'olla. Presència de rebrots al llarg del tronc principal. -Objecte perillós: qualsevol objecte o substància que per la seva naturalesa pugui produir danys en els usuaris, com són vidres, xeringues, etc. -Objecte no perillós: qualsevol objecte o substància no perillosa que embruti i doni un aspecte descuidat, com són llaunes, papers, plàstics, excrements, etc.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Quan el 90% o més de les olles del lot compleixen les següents condicions: Olles netes de vegetació adventícia i qualsevol tipus d'objecte, sòl descompactat, i els tutors (en cas necessari) ben col·locats i en perfecte estat de conservació. Presència de rebrots en menys d'un 2% dels troncs dels arbres del lot.
Inacceptable	30	Més del 10% de les olles amb vegetació adventícia en menys del 50% de la seva superfície o de menys de 20 cm d'alçada o amb objectes no perillosos o sòl compactat o tutors mal fixats, amb goma trencada o mal col·locats o sense utilitat perquè l'arbre ja no el necessita. Presència de rebrots entre un 2% i un 8% dels arbres del lot.
Crític	10	Alguna olla amb més del 50% de la seva superfície amb vegetació adventícia o de més de 20 cm d'alçada o concentracions d'objectes no perillosos en la majoria d'olles de la mostra o presència d'algun objecte perillós o alguna de les peces de delimitació comportant perill per l'usuari; o algun tutor provocant una ferida al tronc. Presència de rebrots en més d'un 8% dels arbres del lot.

PARÀMETRE 2		ESTAT FITOSANITARI
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Arbres sense plagues ni malalties. Es tindrà en compte la naturalesa i la gravetat de les afeccions per valorar l'estat fitosanitari. Compliment del Pla de Tractaments entregat al principi del contracte per part de l'adjudicatari. Mitjans humans i materials especialitzats, aportats segons l'estipulat en la oferta.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i segons el cas, analític	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Sense afectació. Compliment correcte del pla de tractaments, amb els mitjans humans i materials estipulats en el plec.
Inacceptable	30	Menys del 10% del lot amb afectació o plagues que causen molèsties als usuaris (presència de melassa); o tractaments ineficaços; o realització dels tractaments en hores d'afluència d'usuaris o avís dels tractaments a l'Ajuntament amb menys de 10 dies d'antelació (però senyalitzat a la via pública) o deficiències en la senyalització dels tractaments. Compliment de més del 80% del Pla de Tractaments i amb més del 90% dels mitjans estipulats en el plec.
Crític	10	Més del 10% del lot amb afectació, o realització de tractaments en hores de molta afluència o hores no convingudes; o detecció d'alguna plaga amb presència molt evident i amb perllongada molèstia per als usuaris (erugues de processonària accessibles pels usuaris, etc.). Absència d'avís dels tractaments a l'Ajuntament o manca de senyalització i avisos pertinents. Compliment de menys del 80% del Pla de Tractaments i amb menys del 90% dels mitjans estipulats en el plec.

PARÀMETRE 3		ESPORGA I FORMACIÓ
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Arbres ben formats i sense branques seques. Es contemplen també els arbres que presenten deficiències que impliquen risc. Arbres amb l'execució del tipus de poda que s'indica en el pla de poda. Arbre amb aspecte correcte després de realitzar l'esporga. Acompliment amb el pla de treballs en quant a terminis, mitjans humans i materials especificats. Maquinària i eines es perfectes condicions d'ús. Acompliment de la senyalització viària segons indica el pla de poda. Correcta neteja posterior del carrer i correcta gestió dels residus. Correcte compliment del pla d'esporga. Pel que fa a l'esporga i formació es valorarà segons l'espècie, varietat i propòsit, seguint les especificacions dels plans de treball mensuals i dels criteris marcats pel responsable del contracte. Aquest paràmetre també valora la perillositat del brancatge segons el criteri de puntuació exposat a continuació.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 3		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Quan el 90% o més dels arbres del lot no presenten brancatge mort o sec i sempre i quan no comporti perill per als usuaris. Esporga correcta i amb els mitjans adequats segons indica el pla de poda. Neteja correcta del carrer. Gestió eficient dels residus. Entrega i correcte compliment del Pla d'Esporga elaborat i entregat per l'adjudicatari.
Inacceptable	30	Quan hi ha més del 10% dels arbres del lot amb presència de brancatge mort o sec i sempre i quan no comporti perill per als usuaris. Esporga incorrecta en menys d'un 10% dels arbres del

		lot, amb els mitjans adequats segons indica el pla de poda. Gestió correcta dels residus. Compliment de més del 80% del Pla d'Esporga entregat per l'adjudicatari, o bé el pla d'esporga està entregat però no acabat de redactar correctament.
Crític	10	Presència de brancatge que comporti perill per als usuaris. Esporga incorrecta en més d'un 10% dels arbres del lot, sense els mitjans adequats segons indica el pla de poda. Espais verds amb restes vegetals en més del 10% de la superfície. Gestió incorrecta dels residus. Manca d'entrega del Pla de Poda o bé incompliment de menys del 80% del mateix.

PARÀMETRE 4	BAIXES, REPOSICIONS I REGS DE MANTENIMENT	
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Reposicions correctament executades. Regs de manteniment en la vegetació plantada els darrers tres anys.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
DEFINICIONS PRÈVIES	Es tindrà en compte la naturalesa i la gravetat de les afeccions per valorar l'estat fitosanitari.	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 4		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Cap baixa a reposar de les previstes. Regs de manteniment ben executats sense símptomes de manca d'aigua.
Inacceptable	30	Menys del 4% d'arbres són falles o menys del 2% són arbres morts, s'està complint parcialment amb el pla de regs i reposicions estipulat.
Crític	10	Més del 5% són falles o més de l'1% són arbres morts. No es compleix amb el pla de reposicions i regs estipulat.

1.1.4.2 Instal·lacions d'aigua

1.1.4.2.1 PROGRAMADOR DE REG

Per la valoració dels paràmetres de programador de reg es considerarà com a lot una unitat. Aquest objecte engloba els elements que permeten el control de les estacions de reg, ja sigui centralitzat amb subministrament elèctric o localitzat amb programador autònom.

PARÀMETRE 1	NETEJA	
LOT	1 unitat	
DEFINICIONS	Nivell de brutícia del programador de reg.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Elements del programador nets.
Inacceptable	30	Elements del programador bruts sense dificultar el seu ús.
Crític	10	Brutícia que dificulta l'ús adequat del programador.

PARÀMETRE 2	ESTAT	
LOT	1 unitat	
DEFINICIONS	Estat del programador de reg.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Programació i control del reg i programador correctes per part de l'encarregat de regs.
Inacceptable	30	Indicis de manca de control del programador per part de l'encarregat, hora del programador incorrecta, manca un calendari de programació de reg, no funciona correctament alguna estació del programador central, bateries de manteniment de memòria de programador central o d'alimentació de programador autònom esgotades.
Crític	10	El programa introduït al programador no correspon amb l'època de l'any, no funciona el programador central o alguna estació de reg, no existeix el programador autònom o la bateria d'alimentació de més d'un programador autònom està esgotada.

1.1.4.2.2 ARQUETA I TAPA

PARÀMETRE 1	NETEJA	
LOT	1 unitat del parc o jardí	
DEFINICIONS	Nivell de brutícia d'arqueta i tapa.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Arqueta amb el fons lliure de llots o aigua, i tapa visible i en bon estat de manteniment.
Inacceptable	30	Arqueta amb llots, aigua al fons o objectes estranys en el seu interior o tapa no visible però localitzable.
Crític	10	Tapa coberta no sent visible ni localitzable.

PARÀMETRE 2	ESTAT	
LOT	1 unitat del parc o jardí	
DEFINICIONS	Estat d'arqueta i tapa.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Marc i tapa en bon estat i amb cargols, si escau, i enrasada correctament amb el paviment.
Inacceptable	30	Marc despresos o tapes mal col·locades o sense assegurar amb cargols però sense comportar perill per l'usuari; o bé tapa clarament enfonsada o aixecada respecte al paviment. Cert grau de trencament de la tapa.
Crític	10	Marc després o tapa oberta sense senyalitzar comportant perill per l'usuari. Tapa trencada i sense reposar.

1.1.4.2.3 SECTOR DE REG: ESTACIONS I EMISSORS

En aquest objecte es valora el capçal de reg, la xarxa secundària i els emissors d'un sector.

PARÀMETRE 1		NETEJA I ESTAT
LOT	1 unitat del parc o jardí	
DEFINICIONS	Nivell de brutícia i estat de la xarxa de reg, dels capçals de reg i dels emissors.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Arqueta ben drenada, marc fixat, programador autònom regulat, unions sense pèrdues, filtres en degoters nets, emissors amb el broquet adequat en bon estat i degoteig soterrat o a la vista però sense pèrdues ni trencaments.
Inacceptable	30	El drenatge de l'arqueta no funciona correctament i anegament parcial o total de la mateixa, marc després, petites fuites a les unions posteriors de l'electrovàlvula, el programador autònom no està fixat i es mulla, les connexions elèctriques no estan aïllades correctament, manca el manòmetre a les estacions de degoters, filtre lleugerament brut en estacions de degoters, menys del 20% dels emissors estan trencats o els falta algun element, menys del 5% dels emissors no tenen el broquet adequat al sector que cobreixen o bé presència de pocs trams de degoters amb fuites o bé absència de trams de degoters.
Crític	10	Marc després amb perill pels usuaris, fuites en unions anteriors a l'electrovàlvula, programador autònom trencat, connexions elèctriques sense aïllar, vàlvula tancada sense coneixement previ o sense cap causa aparent, més del 20% dels emissors estan trencats o els falta algun element, més del 5% dels emissors no tenen el broquet adequat al sector que cobreixen o molts trams de degoters trencats o amb fuites aparents.

1.1.4.2.4 BOCA DE REG

PARÀMETRE 1	NETEJA I ESTAT	
LOT	Totes les unitats de cada unitat d'escomesa	
DEFINICIONS	Nivell de brutícia i estat de la boca de reg.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Boques de reg visibles, amb les tapes presents i ajustades, sense pèrdues d'aigua i correctament enrasades respecte el paviment adjacent.
Inacceptable	30	Boca de reg coberta però localitzada, menys del 25% de les boques tenen la tapa trencada o mal ajustada, menys del 5% de les boques no tenen tapa, menys del 5% de les boques perden aigua lleugerament, no s'utilitzen claus apropiades per l'obertura de les boques o una boca de reg està mal fixada, clarament enfonsada o aixecada respecte al paviment, sense comportar perill per l'usuari.
Crític	10	Boca de reg coberta i no localitzada, més del 25% de les boques tenen la tapa trencada o mal ajustada, més del 5% de les boques no tenen tapa, més del 5% de les boques perden aigua lleugerament, una boca de reg perd aigua clarament o està molt enfonsada o aixecada respecte al paviment, comportant perill per usuari.

1.1.4.3 Paviments

1.1.4.3.1 PAVIMENTS DE SAULÓ

PARÀMETRE 1	ESTAT	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Uniformitat i anivellament del material que el conforma.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Cap erosió visible, superfície uniforme i a nivell. Aireig correcte dels sorrells
Inacceptable	30	Presència d'erosions, xaragalls o superfície per sota del nivell sense comportar perill per l'usuari.
Crític	10	Erosions importants provocant xaragalls o superfície per sota del nivell, comportant perill per l'usuari. Manca evident de reposicions d'àrid o bé compactacions incorrectes o no executades.

PARÀMETRE 2	MALES HERBES	
LOT	Cada 200 m² de superfície	
DEFINICIONS	Presència i alçada de males herbes.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i mètric	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Menys del 5% de la mostra amb males herbes de menys de 5 cm d'alçada.
Inacceptable	30	Entre el 5 i 20% de la mostra amb males herbes o males herbes de menys de 20 cm.
Crític	10	Més del 20% de la mostra amb males o males herbes de més de 20 cm d'alçada.

1.1.4.4 Serveis de l'empresa

1.1.4.4.1 SEGURETAT I SALUT

PARÀMETRE 1	COMPLIMENT	
LOT	Tot el servei de manteniment	
DEFINICIONS	Presència d'elements indesitjables en el conjunt de l'espai verd que suposin perill per a la salubritat pública general. Realització de feines de manteniment sense mesures de protecció adequades pels operaris o pels usuaris del parc. Incompliment del Pla de Seguretat i Salut. Utilització de vehicles o maquinària en mal estat, sense les ITV's passades o bé caducades.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Compliment del Pla de Seguretat i Salut en totes les tasques. El personal porta els EPI's necessaris per a les diferents tasques a realitzar. No s'observen elements com branques malaltes, arquetes mal enrasades, xaragalls, etc. que puguin comportar un perill per part dels usuaris de la zona verda o dels treballadors del parc. Els vehicles i la maquinària es troben en bones condicions i estat de manteniment.
Inacceptable	30	En cas de detectar qualsevol de les deficiències definides anteriorment, la valoració d'aquest paràmetre serà directament inacceptable
Crític	10	Conductes incorrectes reiteratives o que comportin perill per als treballadors, o bé l'empresa no posa els mitjans necessaris per a la resolució de deficiències detectades.

1.1.4.4.2 PERSONAL I RECURSOS HUMANS

PARÀMETRE 1	UNIFORMITAT, ASPECTE I TRACTE	
LOT	Tot el servei de manteniment	
DEFINICIONS	Vestuari correcte i adequat per a la època de l'any, aspecte correcte dels operaris. Queixes o reclamacions dels usuaris o ajuntament respecte el personal del servei.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i reclamacions del públic	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Tothom amb vestuari correcte i adequat i amb aspecte correcte dels operaris i sense queixes o reclamacions fonamentades dels usuaris o ajuntament.
Inacceptable	30	Fins a un 10% amb vestuari incorrecte o inadequat i amb un aspecte no correcte dels operaris i sense queixes o reclamacions fonamentades dels usuaris o ajuntament.
Crític	10	Més d'un 10% amb vestuari incorrecte o inadequat i amb un aspecte no correcte dels operaris o amb queixes o reclamacions fonamentades dels usuaris o ajuntament.

PARÀMETRE 2		PROFESSIONALITAT
LOT		Tot el servei de manteniment
DEFINICIONS		Grau de professionalitat i coneixement dels criteris tècnics necessaris pel correcte manteniment dels parcs, essent el principal responsable el personal. Deficiències en l'execució i/o acabat de les feines de manteniment o bé les millores compromeses. Realització d'actuacions contràries a les necessitats de manteniment adequat per a la vegetació o bé a les necessitats de neteja correcta dels espais.
TIPUS ANÀLISI		Segons el resultat de les observacions realitzades per l'adjudicatari del Lot 3.
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	En cas de detectar qualsevol de les deficiències definides anteriorment, la valoració d'aquest paràmetre serà directament inacceptable (30), descendint a crític (10) en cas de ser reiteratives o de comportar perill per l'usuari o operari.
Inacceptable	30	
Crític	10	

1.1.4.4.3 EQUIP GESTOR DE L'EMPRESA

PARÀMETRE 1	RIGOR I FIABILITAT	
LOT	Tot el servei de manteniment	
DEFINICIONS	Avaluació del nivell de fiabilitat de l'empresa en el compliment dels programes i compromisos, sent el principal responsable l'equip gestor (cap de serveis, encarregat general). - Compliment de les Ordres de Treball emeses pel responsable del contracte en el temps i condicions estipulats. - Comunicació i resolució de les incidències ocorregudes durant el servei en el temps i condicions estipulats. - Lliurament de documentació sol·licitada pel responsable del contracte en el temps estipulat (fitxes de seguiment i gestió lectura comptadors aigua, quadre resum dels residus, informes tractaments fitosanitaris, informe inspecció xarxa de reg, etc.). - Compliment dels Plans de Poda, Tractaments fitosanitaris, Pla anual de reposicions i regs de manteniment. - Entrega dels programes de tasques mensuals i setmanals (programa setmanal a executar i programa executat). - Capacitat de reacció de l'empresa davant situacions d'emergència	
TIPUS ANÀLISI	Segons el resultat de les observacions realitzades per l'adjudicatari del Lot 3.	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	La valoració es determinarà en funció de la desviació del compliment del programa de manera sistemàtica i dependrà de la transcendència de les mateixes i de la magnitud dels retards.
Inacceptable	30	
Crític	10	

1.1.4.5 Ordres de Treball del mes anterior

PARÀMETRE 1	COMPLIMENT	
LOT	Totes les ordres de treball del mes anterior	
DEFINICIONS	Ordres de treball generades en cas d'obtenir un índex de qualitat mensual inacceptable o crític.	
TIPUS ANÀLISI	Analítica i quantitativa	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Correcta resolució en termini de totes les ordres de treball.
Inacceptable	30	Correcta resolució de totes les ordres de treball, superant el termini en un màxim del 20% del termini atorgat inicialment.
Crític	10	Incorrecta resolució de les ordres de treball, manquen ordres de treball per resoldre i/o resolució en un termini superior al 20% del termini atorgat inicialment.

1.1.5 FITXA DE RECOLLIDA DE DADES

ÀMBIT DE QUALITAT	OBJECTES DE QUALITAT	PARÀMETRES	NIVELL DE QUALITAT (50/30/10)	VALORACIÓ L'OBJECTE*	INDICADOR QUALITAT ÀMBIT**
Vegetació	Gespa	1- Neteja			
		2- Estat fitosanitari			
		3- Males herbes			
		4- Recobriment, homogeneïtat i regularitat			
		5- Alçada i contorn			
	Prat sense reg	1- Neteja			
		2- Recobriment i uniformitat			
		3- Alçada i contorn			
	Espais verds periurbans	1- Neteja			
		2- Alçada i contorn			
	Arbusts, tanques, entapissants i planta temporada	1- Neteja			
		2- Esporga i retall			
		3- Estat fitosanitari			
		4- Falles i recobriment			
		5- Vegetació adventícia			
		6- Uniformitat del terreny			
	Arbre	1- Neteja i estat de l'olla i entutorat			
		2- Estat fitosanitari			
		3- Esporga i formació			
		4- Baixes, reposicions i regs de manteniment			
Instal·lacions d'aigua	Programador de reg	1- Neteja			
		2- Estat			
	Arqueta i tapa	1- Neteja			
		2- Estat			
	Sector de reg	1- Neteja i estat			
Boca de reg	1- Neteja i estat				
Paviments	Paviments granulars	1- Estat			
		2- Males herbes			
Serveis empresa	Seguretat i salut	1- Compliment			
	Personal i recursos humans	1- Uniformitat, aspecte i tracte			
		2- Professionalitat			
		Equip gestor de l'empresa	1- Rigor i fiabilitat		

*** Valoració de l'objecte:**

Si 1 paràmetre obté una puntuació de crític (10), tot l'objecte es considerarà crític (10).

Si 2 paràmetres obtenen una puntuació d'inacceptable (30), tot l'objecte es considerarà inacceptable (30).

****Indicador qualitat àmbit:**

Si 1 objecte obté una puntuació de crític (10), tot l'àmbit es considerarà crític (10).

Si 2 objectes obtenen una puntuació d'inacceptble (30), tot l'àmbit es considerarà inacceptable (30).

Si 1 objecte obté una puntuació de crític (10), tot l'àmbit es considerarà crític (10).

Si 1 objecte de l'àmbit de Serveis empresa és crític (10), tot l'àmbit és crític (10).

*****Índex de qualitat:**

Si 2 objectes d'àmbits diferents obtenen la valoració de crític (10), tota l'àrea de manteniment és crític (10).

ÍNDEX DE QUALITAT***	
ESTAT QUALITATIU	

1.2 CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'ARBRAT VIARI (LOT 2)

1.2.1 OBJECTE I ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El control de qualitat és un mètode per valorar el servei de manteniment de l'arbrat viari del municipi de Vic, adjudicat en el Lot 2, i assegurar que en tot moment s'assoleix el nivell de qualitat requerit per l'Ajuntament.

Les unitats d'arbrat viari i amidaments objecte del control de qualitat són les que es detallen en l'Annex IV i Annex V.

1.2.2 DEFINICIONS

Aquesta eina de control es basa en la definició d'una sèrie de conceptes:

- Àmbits de qualitat: agrupació dels diferents objectes de qualitat (vegetació, instal·lacions d'aigua, etc.).
- Objectes de qualitat: elements bàsics de les zones verdes susceptibles de ser avaluats (arbrat, arbustiva, gespes, etc.).
- Paràmetres: característiques de cada objecte de qualitat i que es valoren qualitativament o quantitativament. La definició dels paràmetres i dels nivells de qualitat a avaluar s'especifiquen en l'apartat següent.
- Nivells de qualitat: puntuacions obtingudes en valorar els paràmetres de qualitat de cada objecte, objectes, àmbits.
- Tipus d'anàlisi: mètrica, quantitativa, analítica, visual, acústica i/o olfactiva.
- Mostra: conjunt d'elements d'un mateix objecte sobre els que es mesura el nivell de qualitat.

1.2.2.1 Àmbits i objectes de qualitat a valorar

Es defineixen els següents àmbits i objectes de qualitat:

- Vegetació
 - Arbrat viari
- Serveis d'empresa
 - Seguretat i salut
 - Personal i recursos humans
 - Equip gestor

La definició dels paràmetres i dels nivells de qualitat a avaluar s'especifiquen en l'apartat 1.2.4 del present annex.

1.2.3 METODOLOGIA

1.2.3.1 *Manteniment mensual*

Mensualment, l'empresa adjudicatària del Lot 3 realitzarà una valoració de la qualitat dels diferents objectes de l'arbrat viari, en base a les mesures de mostra i nivells de qualitat fixats en el present annex. La valoració d'una unitat d'arbrat viari es farà valorant tots els paràmetres que composin cada un dels objectes que hi hagi presents en la unitat, de manera que no s'assignarà cap nivell de qualitat en aquells objectes que no siguin presents.

Cada un dels paràmetres de qualitat per cada un dels objectes pot adoptar els següents valors:

- Acceptable: 50
- Inacceptable: 30
- Crític: 10

La valoració de qualitat de cadascun dels objectes dels àmbits s'obtindrà calculant la mitjana aritmètica de les puntuacions dels seus paràmetres. Així mateix, la mitjana aritmètica mensual dels objectes de qualitat de cada àmbit s'utilitzarà com el seu indicador de qualitat.

En la valoració de qualitat de cada un dels objectes de cada àmbit, caldrà tenir en compte:

- Si 1 paràmetre de l'objecte té una puntuació de crític (10), tot l'objecte a què fa referència es considerarà com a crític (10).
- Si 2 paràmetres d'un mateix objecte tenen una puntuació d'inacceptable (30), tot l'objecte a què fan referència es considerarà com a inacceptable (30).
- Si 1 objecte obté una valoració de crític (10), tot l'àmbit a què pertany es considerarà crític (10).
- Si 2 objectes d'un mateix àmbit obtenen una valoració d'inacceptable (30), tot l'àmbit al qual pertanyen es considerarà com a inacceptable (30).
- Si 2 objectes d'àmbits diferents obtenen la valoració de crític (10), tota la unitat d'arbrat viari és crítica (10).
- Si 1 objecte de l'àmbit de Servei d'empresa obté la valoració de crític (10), tot l'àmbit és crític (10).

En el cas que el contractista detecti desperfectes o danys produïts per vandalisme, mal ús o altres causes no atribuïbles a un mal servei de manteniment, ho comunicarà al responsable del contracte, qui podrà apartar el paràmetre o objecte afectat de la valoració i donarà instruccions al respecte.

La valoració de qualitat no inclourà les puntuacions dels paràmetres que estiguin en un estat que no siguin imputables al contractista, les quals poden ser:

- Incidències comunicades per part del contractista al responsable del contracte per vandalisme o altres causes no atribuïbles al mateix. Aquesta incidència s'haurà de resoldre durant el mes següent a la seva comunicació. En cas de no resolució, al mes següent es tractarà com un INACCEPTABLE.
- Incidències en curs que s'estan resolent dintre de termini i durant el mes en curs.
- Incidències no contrastades. Són aquelles ocorregudes sobre un paràmetre inspeccionat i puntuat en el mes anterior i que no ha estat verificada la seva resolució.

- Ordres de treball donades pel responsable del contracte a realitzar pel contractista, sobre un objecte de qualitat i amb un termini d'execució fixat.

Per tal d'obtenir una valoració externa al nivell de qualitat obtingut per la gestió de l'empresa contractada, l'Ajuntament de Vic podrà dur a terme enquestes per tal de conèixer el grau de satisfacció ciutadana en relació al manteniment de la jardineria. Aquestes enquestes podran alterar de forma positiva o negativa els valors dels paràmetres de control de qualitat sobre els que s'ha preguntat l'opinió i, per tant, modificar els índexs de qualitat mensuals.

Quan es constati la manca d'execució d'un determinat servei, independentment de la penalització que s'esdevingui, la facturació mensual també vindrà ajustada en menys a la valoració del servei no fet, d'acord amb el preus determinats en contracte o en el seu defecte per la valoració del responsable del contracte.

1.2.3.1.1 ÍNDEX DE QUALITAT DE L'ARBRAT VIARI

La valoració de qualitat del manteniment de cada unitat d'arbrat viari analitzada s'obtindrà mitjançant la fórmula de l'Índex de Qualitat de l'arbrat viari (IQ_{av}) següent:

$$IQ_{av} = 90\% \text{ Vegetació} + 10\% \text{ Serveis empresa}$$

La valoració de qualitat mensual de la fórmula anterior donarà com a resultat un número que es correspondrà amb la següent classificació:

- Acceptable: $X \geq 40$
- Inacceptable: $20 < x < 40$
- Crític: $x \leq 20$

1.2.3.1.2 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL

La valoració de la qualitat del manteniment mensual d'arbrat viari serà l'Índex de Qualitat mensual (IQ_m), que s'obtindrà calculant la mitjana aritmètica de les puntuacions de cada unitat d'arbrat viari avaluada aquell mes i donarà com a resultat un número que es correspondrà amb la següent classificació:

- Acceptable: $X \geq 40$
- Inacceptable: $20 < x < 40$
- Crític: $x \leq 20$

En la valoració de qualitat del manteniment mensual d'arbrat viari, caldrà tenir en compte:

- Si 1 unitat d'arbrat viari té una puntuació de crítica ($x \leq 20$), el manteniment mensual d'arbrat viari es considerarà com a crític.
- Si 2 unitats d'arbrat viari tenen una puntuació d'inacceptable ($20 < x < 40$), el manteniment mensual d'arbrat viari es considerarà com a inacceptable.
- Si l'àmbit de qualitat "Ordres de Treball del mes anterior" obté una puntuació de crític, el manteniment mensual d'arbrat viari es considerarà com a crític.
- Si l'àmbit de qualitat "Ordres de Treball del mes anterior" obté una puntuació d'inacceptable, el manteniment mensual d'arbrat viari es considerarà com a inacceptable.

La valoració global de qualitat de cada mes (IQ_m) repercutirà en la facturació mensual, a la qual se li aplicarà una deducció econòmica en base a l'índex de qualitat obtingut (IQ_m).

1.2.3.2 Deduccions per manca de qualitat

Mensualment s'avaluarà la qualitat (IQ_m) del manteniment realitzat, així com la resolució de les ordres de treball en els terminis establerts del mes anterior. La freqüència dels controls està establerta en els Plecs.

1.2.3.2.1 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL ACCEPTABLE

Si $IQ_m \geq 40$, es considerarà que el nivell de qualitat és ACCEPTABLE. En aquest cas, es facturarà la totalitat de la part corresponent al 5% de l'import d'adjudicació del contracte de la despesa fixa corresponent al control de qualitat del mes analitzat, d'acord amb la clàusula 6.1 dels Plecs tècnics.

1.2.3.2.2 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL INACCEPTABLE

Si $40 > IQ_m \geq 20$ es considerarà el manteniment com a INACCEPTABLE.

Com a resultat d'aquest índex de qualitat:

- Es facturarà el 3% de l'import d'adjudicació del contracte de la despesa fixa corresponent al control de qualitat del mes analitzat, d'acord amb la clàusula 6.1 dels Plecs tècnics.
- Es generarà una o varies incidències de control de qualitat que hauran de constar en l'informe de control de qualitat. D'aquest informe s'haurà de generar mensualment un segon informe d'Incidències obertes amb Ordres de Treball i terminis d'execució segons prioritats, que es lliurarà a l'empresa adjudicatària del lot 2 perquè les resolguin en el termini establert i durant el següent mes de contracte. La no solució de les incidències detectades i la no execució de les ordres de treball en el termini fixat seran puntuades en la valoració de qualitat del mes següent, podent fer baixar el seu valor mensual.

1.2.3.2.3 ÍNDEX DE QUALITAT MENSUAL CRÍTIC

Si $20 > IQ_m > 0$ es considerarà el manteniment com a CRÍTIC.

Com a resultat d'aquest índex de qualitat:

- Es facturarà el 0% de l'import d'adjudicació del contracte de la despesa fixa corresponent al control de qualitat del mes analitzat, d'acord amb la clàusula 6.1 dels Plecs tècnics.
- S'ordenarà l'aplicació de mesures correctores mitjançant Ordres de Treball, per restablir el nivell de qualitat ACCEPTABLE; i es donarà un termini de 24 hores per iniciar-les, i un termini màxim d'una setmana per la seva finalització. Aquestes mesures correctores aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària del lot 2. La no solució de les ordres de treball en el termini fixat serà puntuat en la valoració de qualitat del mes següent, podent fer baixar el seu valor mensual.

1.2.4 PARÀMETRES I NIVELLS DE QUALITAT A VALORAR

Es defineixen els següents àmbits i objectes de qualitat:

1.2.4.1 Vegetació

1.2.4.1.1 ARBRAT VIARI

PARÀMETRE 1	NETEJA I ESTAT D'ESCOCELL I ENTUTORAT	
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Presència de males herbes, fulles o objectes en l'escocell. Estat de les peces que delimiten l'escocell i dels tutors i les seves subjeccions. Delimitació i perfilat d'olla o escocell. Presència de rebrots al llarg del tronc principal. -Objecte perillós: qualsevol objecte o substància que per la seva naturalesa pugui produir danys en els usuaris, com són vidres, xeringues, etc. -Objecte no perillós: qualsevol objecte o substància no perillosa que embruti i doni un aspecte descuidat, com són llaunes, papers, plàstics, excrements, etc.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Quan el 90% o més dels escocells del lot compleixen les següents condicions: Escocells nets de males herbes i qualsevol tipus d'objecte, sòl descompactat, les peces de delimitació en bon estat i els tutors (en cas necessari) ben col·locats i en perfecte estat de conservació. Presència de rebrots en menys d'un 2% dels troncs dels arbres del lot
Inacceptable	30	Més del 10% dels escocells amb males herbes en menys del 50% de la seva superfície o de menys de 20 cm d'alçada o amb objectes no perillosos o sòl compactat o manca alguna peça de delimitació però sense perill per l'usuari o tutors mal fixats, amb goma trencada o mal col·locats o sense utilitat perquè l'arbre ja no el necessita. Presència de rebrots entre un 2% i un 8% dels arbres del lot
Crític	10	Algun escocell amb més del 50% de la seva superfície amb males herbes o de més de 20 cm d'alçada o concentracions d'objectes no perillosos en la majoria d'escocells de la mostra o presència d'algun objecte perillós o alguna de les peces de delimitació comportant perill per l'usuari; o algun tutor provocant una ferida al tronc. Presència de rebrots en més d'un 8% dels arbres del lot.

PARÀMETRE 2	ESTAT FITOSANITARI	
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Arbres sense plagues ni malalties. Es tindrà en compte la naturalesa i la gravetat de les afeccions per valorar l'estat fitosanitari. Compliment del Pla de Tractaments entregat al principi del contracte per part de l'adjudicatari. Mitjans humans i materials especialitzats, aportats segons l'estipulat en la oferta.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i segons el cas, analític	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Sense afectació. Compliment correcte del pla de tractaments, amb els mitjans humans i materials estipulats en el plec.
Inacceptable	30	Menys del 10% del lot amb afectació o plagues que causen molèsties als usuaris (presència de melassa); o tractaments ineficaços; o realització dels tractaments en hores d'afluència d'usuaris o avís dels tractaments a l'Ajuntament amb menys de 10 dies d'antelació (però senyalitzat a la via pública) o deficiències en la senyalització dels tractaments. Compliment de més del 80% del Pla de Tractaments i amb més del 90% dels mitjans estipulats en el plec.
Crític	10	Més del 10% del lot amb afectació, o realització de tractaments en hores de molta afluència o hores no convingudes; o detecció d'alguna plaga amb presència molt evident i amb perllongada molèstia per als usuaris (erugues de processonària accessibles pels usuaris, etc.). Absència d'avís dels tractaments o manca de senyalització i avisos pertinents. Compliment de menys del 80% del Pla de Tractaments i amb menys del 90% dels mitjans estipulats en el plec.

PARÀMETRE 3		ESPORGA I FORMACIÓ	
LOT		Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS		Arbres ben formats i sense branques seques. Es contemplen també els arbres que presenten deficiències que impliquen risc. Arbres amb l'execució del tipus de poda que s'indica en el pla de poda. Arbre amb aspecte correcte després de realitzar l'esporga. Acompliment amb el pla de treballs en quant a terminis, mitjans humans i materials especificats. Maquinària i eines es perfectes condicions d'ús. Acompliment de la senyalització viària segons indica el pla de poda. Correcta neteja posterior del carrer i correcta gestió dels residus. Correcte compliment del pla d'esporga. Pel que fa a l'esporga i formació es valorarà segons l'espècie, varietat i propòsit, seguint les especificacions dels plans de treball mensuals i dels criteris marcats pel responsable del contracte. Aquest paràmetre també valora la perillositat del brancatge segons el criteri de puntuació exposat a continuació.	
TIPUS ANÀLISI		Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 3			
NIVELL		PUNTUACIÓ	
Acceptable		50	
Inacceptable		30	
Crític		10	

PARÀMETRE 4	BAIXES, REPOSICIONS I REGS DE MANTENIMENT	
LOT	Cada 50 arbres (arbres i/o palmeres)	
DEFINICIONS	Reposicions correctament executades. Regs de manteniment en la vegetació plantada els darrers dos anys.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
DEFINICIONS PRÈVIES	Es tindrà en compte la naturalesa i la gravetat de les afeccions per valorar l'estat fitosanitari	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 4		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Cap baixa a reposar. Regs de manteniment ben executats sense símptomes de sequera.
Inacceptable	30	Menys del 4% d'arbres són falles o menys del 2% són arbres morts, s'està complint parcialment amb el pla de regs i reposicions estipulat.
Crític	10	Més del 5% són falles o més del 1% són arbres morts. No es compleix amb el pla de reposicions i regs estipulat

1.2.4.2 Serveis empresa

1.2.4.2.1 SEGURETAT I SALUT

PARÀMETRE 1	COMPLIMENT	
LOT	Tot el servei de manteniment	
DEFINICIONS	Presència d'elements indesitjables en el conjunt de l'arbrat viari que suposin perill per a la salubritat pública general. Realització de feines de manteniment sense mesures de protecció adequades pels operaris o pels usuaris. Incompliment del Pla de Seguretat i Salut. Utilització de vehicles o maquinària en mal estat, sense les ITV's passades o bé caducades.	
TIPUS ANÀLISI	Visual	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Compliment del Pla de Seguretat i Salut en totes les tasques. El personal porta els EPI's necessaris per a les diferents tasques a realitzar. No s'observen elements com branques malaltes, arquetes mal enrasades, xaragalls, etc. que puguin comportar un perill pels usuaris o els treballadors. Els vehicles i la maquinària es troben en bones condicions i estat de manteniment.
Inacceptable	30	En cas de detectar qualsevol de les deficiències definides anteriorment, la valoració d'aquest paràmetre serà directament inacceptable
Crític	10	Conductes incorrectes reiteratives o que comportin perill per als treballadors, o bé l'empresa no posa els mitjans necessaris per a la resolució de deficiències detectades.

1.2.4.2.2 PERSONAL I RECURSOS HUMANS

PARÀMETRE 1	UNIFORMITAT, ASPECTE I TRACTE	
LOT	Tot el servei de manteniment	
DEFINICIONS	Vestuari correcte i adequat per a la època de l'any, aspecte correcte dels operaris. Queixes o reclamacions dels usuaris o ajuntament respecte el personal del servei.	
TIPUS ANÀLISI	Visual i reclamacions del públic.	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	Tothom amb vestuari correcte i adequat i amb aspecte correcte dels operaris i sense queixes o reclamacions fonamentades dels usuaris o ajuntament.
Inacceptable	30	Fins a un 10% amb vestuari incorrecte o inadequat i amb un aspecte no correcte dels operaris i sense queixes o reclamacions fonamentades dels usuaris o ajuntament.
Crític	10	Més d'un 10% amb vestuari incorrecte o inadequat i amb un aspecte no correcte dels operaris o amb queixes o reclamacions fonamentades dels usuaris o ajuntament.

PARÀMETRE 2	PROFESSIONALITAT	
LOT	Tot el servei de manteniment	
DEFINICIONS	Grau de professionalitat i coneixement dels criteris tècnics necessaris pel correcte manteniment dels parcs, essent el principal responsable el personal. Deficiències en l'execució i/o acabat de les feines de manteniment o bé les millores compromeses. Realització d'actuacions contràries a les necessitats de manteniment adequat per a la vegetació o bé a les necessitats de neteja correcta dels espais.	
TIPUS ANÀLISI	Segons el resultat de les observacions realitzades per l'adjudicatari del Lot 3.	
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 2		
NIVELL	PUNTUACIÓ	
Acceptable	50	En cas de detectar qualsevol de les deficiències definides anteriorment, la valoració d'aquest paràmetre serà directament inacceptable (30), descendint a crític (10) en cas de ser reiteratives o de comportar perill per l'usuari o operari.
Inacceptable	30	
Crític	10	

1.2.4.2.3 EQUIP GESTOR DE L'EMPRESA

PARÀMETRE 1	RIGOR I FIABILITAT
LOT	Tot el servei de manteniment
DEFINICIONS	Avaluació del nivell de fiabilitat de l'empresa en el compliment dels programes i compromisos, sent el principal responsable l'equip gestor (cap de serveis, encarregat general) - Compliment de les Ordres de Treball emeses pel responsable del contracte en el temps i condicions estipulats - Comunicació i resolució de les incidències ocorregudes durant el servei en el temps i condicions estipulats - Lliurament de documentació sola licitada pel responsable del contracte en el temps estipulat (fitxes de seguiment i gestió lectura comptadors aigua, quadre resum dels residus, informes tractaments fitosanitaris, informe inspecció xarxa de reg) - Compliment dels Plans de Poda, Tractaments fitosanitaris, Pla anual de reposicions i regs de manteniment - Entrega dels programes de tasques mensuals i setmanals (programa setmanal a executar i programa executat). - Capacitat de reacció de l'empresa davant situacions d'emergència
TIPUS ANÀLISI	Segons el resultat de les observacions realitzades per l'adjudicatari del Lot 3
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1	
NIVELL	PUNTUACIÓ
Acceptable	50
Inacceptable	30
Crític	10

La valoració es determinarà en funció de la desviació del compliment del programa de manera sistemàtica i dependrà de la transcendència de les mateixes i de la magnitud dels retards.

1.2.4.3 Ordres de Treball del mes anterior

PARÀMETRE 1	COMPLIMENT
LOT	Totes les ordres de treball del mes anterior
DEFINICIONS	Ordres de treball generades en cas d'obtenir un índex de qualitat mensual inacceptable o crític.
TIPUS ANÀLISI	Analítica i quantitativa
PUNTUACIÓ PARÀMETRE 1	
NIVELL	PUNTUACIÓ
Acceptable	50
Inacceptable	30
Crític	10

Correcta resolució en termini de totes les ordres de treball.

Correcta resolució de totes les ordres de treball, superant el termini en un màxim del 20% del termini atorgat inicialment.

Incorrecta resolució de les ordres de treball, manquen ordres de treball per resoldre i/o resolució en un termini superior al 20% del termini atorgat inicialment.

1.2.5 FITXA DE RECOLLIDA DE DADES

ÀMBIT DE QUALITAT	OBJECTES DE QUALITAT	PARÀMETRES	NIVELL DE QUALITAT (50/30/10)	VALORACIÓ OBJECTE*	INDICADOR QUALITAT ÀMBIT**
Vegetació	Arbre	1- Neteja i estat de l'olla i entutorat			
		2- Estat fitosanitari			
		3- Esporga i formació			
		4- Baixes, reposicions i regs de manteniment			
Serveis empresa	Seguretat i salut	1- Compliment			
	Personal i recursos humans	1- Uniformitat, aspecte i tracte			
		2- Professionalitat			
	Equip gestor de l'empresa	1- Rigor i fiabilitat			

*** Valoració de l'objecte:**

Si 1 paràmetre obté una puntuació de crític (10), tot l'objecte es considerarà crític (10).

Si 2 paràmetres obtenen una puntuació d'inacceptable (30), tot l'objecte es considerarà inacceptable (30).

****Indicador qualitat**

àmbit:

Si 1 objecte obté una puntuació de crític (10), tot l'àmbit es considerarà crític (10).

Si 2 objectes obtenen una puntuació d'inacceptable (30), tot l'àmbit es considerarà inacceptable (30).

Si 1 objecte obté una puntuació de crític (10), tot l'àmbit es considerarà crític (10).

Si 1 objecte de l'àmbit de Serveis empresa és crític (10), tot l'àmbit és crític (10).

*****Índex de qualitat:**

Si 2 objectes d'àmbits diferents obtenen la valoració de crític (10), tota l'àrea de manteniment és crític (10).

ÍNDEX DE QUALITAT***	
ESTAT QUALITATIU	