



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT D'OPERACIONS PER AL FUNCIONAMENT DEL CEMENTIRI MUNICIPAL DE CASTELLDEFELS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal i mitjans materials
6. Avaluació del contracte



1. Objecte del contracte

Introducció i normativa

Actualment, el Cementiri Municipal està en funcionament durant tot l'any. (només roman tancat l'1 de gener i 25 de desembre, els dilluns de juliol i agost, o quan sobrevé una incidència que n'aconsella el tancament excepcional).

Per a la prestació d'aquest servei, l'Ajuntament de Castelldefels té assignat personal propi per a un funcionament normalitzat, però no disposa de personal suplent per cobrir les incidències que es puguin produir quan es produeix una situació imprevista. Donada l'especialització dels treballs relacionats amb els serveis funeraris, es considera adient poder disposar un contracte de serveis de suport especialitzats, que permetrà mantenir el nivell habitual pel que fa a qualitat i quantitat del servei, quan es produeixi alguna incidència o un augment puntual i no previst de les operacions funeràries.

Per altra banda, també hi ha situacions que sí que es poden preveure, com ara períodes d'especial interès, per exemple, la festivitat de **Tots Sants**, en els que es considera necessari afegir un suport al personal municipal per a tasques de consergeria i acollida, vigilància, neteja i manteniment del recinte per oferir un millor servei a la ciutadania.

Durant el funcionament habitual del Cementiri Municipal es generen residus procedents de les reduccions de restes, trasllats de cadàvers, evacuació de sepultures i neteja del Cementiri; aquests residus es disposen en un espai del mateix cementiri i, periòdicament, cal transportar-los un abocador autoritzat, segons estableix la Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats.

Aquests residus corresponen a la codificació LER "20 02 Residus de parcs i jardins" (incloent-hi els residus de cementiris)

Normativa d'aplicació

- Articles 25.2k) i 26.1a.) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local (LRBRL) Respecte a la competència dels ajuntaments en la prestació dels serveis de cementiris i activitats funeràries respectivament.
- Articles. 66.2.j) i 67.a) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, (TRLMRLC) que estableixen que els municipis exerciran, en tot cas, competències en matèria de cementiris i serveis funeraris
- Art. 38 del Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de Policia Sanitària Mortuòria en relació amb les obligacions que corresponen als municipis en matèria de dipòsit funerari.
- Reial decret 487/1997, de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la manipulació manual de càrregues.
- Art. 34 de l'Estatut dels Treballadors, relatiu a la jornada de treball.



Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte de servei és garantir la neteja, la vigilància, el petit manteniment i la conservació del cementiri, així com donar suport en les tasques d'inhumacions i exhumacions de cadàvers, inclosos els treballs de recollida de residus procedents de les sepultures i el seu trasllat a abocador autoritzat i material per a portar a terme les actuacions funeràries.

El suport que preveu el contracte s'activarà principalment en períodes estivals o períodes amb una especial intensitat de tasques relacionades amb el funcionament del cementiri, com per exemple el període pròxim i posterior a la festivitat de Tots Sants, o necessitats extraordinàries de personal sobrevingudes que impliquin operacions pròpies del normal funcionament del cementiri.

El contracte també inclou un servei de recollida i trasllat dels residus procedents de les reduccions de restes, trasllat de cadàvers i evacuació de sepultures, a un abocador autoritzat.

2. Característiques del servei

El lloc fixat per a la realització de la prestació dels serveis objecte del contracte que es licita és el cementiri municipal de Castelldefels, ubicat al carrer de la Pietat núm. 32, de Castelldefels.

L'abast del servei a l'objecte del contracte, és el següent:

Servei de suport al personal municipal en els treballs d'inhumació, exhumació, trasllats a la fossa comuna dels cadàvers i/o restes cadavèriques, comprèn:

- Inhumació i exhumació de cadàvers i restes cadavèrics.
- Reducció de restes i trasllats a fossa comuna o al altres sepultures del mateix cementiri.
- Operacions prèvies i posteriors de condicionament de les sepultures i construccions funeràries.
- Petit manteniment i reparacions d'elements de les sepultures.
- Vigilància ús de les instal·lacions, neteja bàsica i petit manteniment.

No són objecte de contractació els treballs i funcions que pel seu caràcter impliquin exercici d'autoritat i/o estiguin específicament reservades a personal funcionari i els concernents a l'Administració sanitària vinculats a mesures concretes de Policia Sanitària Mortuòria.

El servei de recollida i trasllat dels residus procedents de les reduccions de restes, trasllat de cadàvers i evacuació de sepultures, a un abocador autoritzat comprèn la prestació del servei de retirada dels residus procedents de les reduccions de restes, trasllats de cadàvers, l'evacuació de sepultures i neteja del Cementiri, que estan dipositats en un espai del mateix cementiri i que periòdicament, s'han de recollir i traslladar a un abocador autoritzat, seguint estrictament les indicacions de la normativa Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sols contaminats.

Desenvolupament del servei

El criteri de necessitat de la utilització del servei serà de l'Ajuntament de Castelldefels i vindrà motivat per la manca de personal suficient per a dur a terme les operacions habituals del cementiri previstes en aquest Plec.



Pel que fa a les tasques d'inhumacions i exhumacions, en els serveis poden donar-se situacions diferents:

- Com a treball específic i puntual de suport per a una operació funerària quan els operaris del cementiri necessitin un suport excepcional per portar a terme l'operació. L'empresa adjudicatària activarà el personal, que serà prou qualificat per executar aquestes tasques. Atès que el preu unitari per aquest tipus de servei està calculat per al suport amb un operari, si es dona la situació en què l'Ajuntament requereix 2 operaris perquè es dona una situació excepcional, el preu de facturació es calcularà com a 2 serveis.
- Com una operació que s'activa mentre l'empresa adjudicatària està fent un servei de vigilància i atenció al públic o de petit manteniment, com a suport dels serveis del cementiri municipal. En aquest cas serà el mateix personal que està fent aquestes tasques el que donarà suport al personal operari municipal per la realització de les inhumacions i les exhumacions. Per tant, no s'activarà a cap personal addicional, ni s'activarà el servei de suport puntual per a inhumacions/exhumacions, excepte que concorrin circumstàncies excepcionals que ho aconsellin o així ho requereixi directament per l'ajuntament. Quan s'activi aquest suport la petició mínima serà d'un dia complet de dedicació (matí i tarda).

L'Ajuntament establirà els mecanismes de coordinació necessaris perquè l'empresa adjudicatària rebi els avisos per la realització d'un servei amb una antelació mínima de 12 h i, excepcionalment, amb menys temps d'anticipació (l'excepcionalitat s'estima no superior a un 10% dels serveis que es realitzin). Aquesta coordinació garantirà la presència d'un operari que col·labori amb els operaris municipals, o en casos excepcionals garantirà el servei (en cas de donar-se la circumstància d'absència sobtada de tots dos operaris municipals alhora).

L'horari d'obertura al públic del Cementiri habitualment és el següent:

- Durant els mesos de juliol i agost:
De dimarts a diumenge de 9:00 h a 13 h. i de 15,30 h a 18:00 h.
- La resta de l'any:
De dilluns a diumenge de 9:00 h a 13 h. i de 15,30 h a 18:00 h.

El Cementiri Municipal romandrà tancat els dies:

- 1 de gener
- 25 de desembre

El servei per inhumacions, exhumacions i/o moviment de difunts es realitzaran, pel personal que sigui necessari en cada cas i l'horari serà de dilluns a dissabte durant l'horari d'obertura del Cementiri Municipal, i els diumenges i festius de 9:00 h a 13:00 h.

La modificació d'aquest horari és competència municipal i per tant no podrà ser modificat per l'empresa licitadora. Si l'Ajuntament introdueix alguna modificació la comunicarà amb antelació suficient a l'empresa adjudicatària per a reorganitzar els horaris de treballadors adscrits al contracte i de les tasques que calgui realitzar.

L'Ajuntament de Castelldefels, a través de l'Oficina del Cementiri o de l'equip tècnic adscrit a la Secció de Salut i Polítiques d'Igualtat, contactarà amb l'empresa adjudicatària per activar els serveis que necessiti per via telefònica, en cada cas. Aquestes peticions es formalitzaran posteriorment via correu electrònic, a



través de la documentació establerta per l'ajuntament de Castelldefels i sempre que no es tracti de situacions d'urgència es cursaran les activacions amb la major antelació que sigui possible.

Com a resposta a l'activació del servei l'empresa adjudicatària comunicarà:

- Nom i DNI del personal operari que s'activa pel servei requerit per l'Ajuntament de Castelldefels.
- Data i hora d'inici efectiu del servei.
- Quan s'iniciï el servei activat, el responsable del contracte es personarà en les instal·lacions del Cementiri Municipal per presentar al personal operari/s. (excepcionalment aquest punt es pot fer telefònicament si la mateixa persona s'adscriu successivament a activacions, i per tant ja coneix les instal·lacions i les persones amb les quals s'haurà de coordinar – personal municipal-).

Quan el servei a activar sigui el suport puntual per una inhumació o exhumació aquesta activació telefònica es farà tant bon punt rebí la notificació del tanatori actuant, en cada cas.

Pel que fa al servei de recollida i trasllat dels residus procedents de les reduccions de restes, trasllat de cadàvers i evacuació de sepultures, a un abocador autoritzat, l'Ajuntament establirà els mecanismes de coordinació necessaris perquè l'empresa adjudicatària rebí els avisos per la realització d'un servei d'aquest lot amb una antelació mínima de 5 dies feiners. El servei s'haurà de realitzar amb un termini màxim de 10 dies naturals des de l'avís d'activació del servei. L'avís es farà via correu electrònic a l'adreça electrònica que l'adjudicatari assenyali a tal efecte.

L'horari per a la realització del servei serà sempre en horari de funcionament del cementiri.

No es podrà programar el transport en dates en què el Cementiri Municipal romanguí tancat ni en les dates en què s'incrementen les visites de la ciutadania a les instal·lacions del Cementiri (amb caràcter general l'1 de gener i el 25 de desembre i la setmana de Tots Sants).

Els treballs de traspàs dels residus des de l'espai on estan ubicats fins al vehicle que els transportarà a l'abocador autoritzat, s'hauran de realitzar garantint el mínim temps d'exposició a la vista dels visitants del cementiri i sempre amb l'aplicació de les màximes mesures de seguretat.

3. Tasques a desenvolupar

S'enumeren a continuació, les tasques a realitzar:

1. Càrrega dels materials a retirar dins el mitjà de transport que aporti l'empresa adjudicatària.
2. Trasllat del material retirat a un abocador autoritzat.
3. Presentar a l'Ajuntament el preceptiu certificat emès per l'abocador on s'han traslladat els materials.

Servei d'atenció al visitant i vigilància del recinte

En el funcionament habitual del cementiri serà el personal municipal el que procedirà a l'obertura del recinte, però quan per circumstàncies imprevistes no es disposi de personal municipal suficient, l'adjudicatari estarà obligat a obrir el recinte al públic per al seu lliure accés en l'horari de visites anunciat en els mitjans municipal i descrit en l'apartat objecte del contracte (incloent-hi les excepcions per increment de servei del període al voltant de Tots Sants, en què l'horari és continuat per oferir un major servei).



Quan es requereixi el servei de vigilància i atenció als visitants, el personal adscrit haurà de romandre en el recinte i oferir el servei d'atenció al públic i vigilància. Això no obstant, l'empresa adjudicatària pot proposar la forma d'organitzar els recursos propis per tal de combinar aquesta tasca amb la resta de tasques de conservació i enterraments, en cas que siguin coincidents en el temps de presència del personal requerit per al servei de vigilància i atenció als visitants.

També s'haurà d'atendre i informar el públic, en especial pel que fa a informar sobre les instal·lacions i serveis del recinte i, especialment, informaran el públic visitant sobre a on dirigir-se per tal de tramitar qualsevol tràmit relacionat amb permisos municipals, taxes, etc.

El tracte amb el públic s'ha de fer de forma correcta i servicial, ajudant, si se li demana, a traslladar escales de mà, rams, corones, etc., així com aportar informació sobre localització de nínxols, tombés i/o columbaris dins el recinte del cementiri.

Durant l'horari de prestació del servei, l'empresa haurà de mantenir l'ordre a la instal·lació, així com la seva vigilància, comunicant qualsevol eventualitat, acte vandàlic o irreverent que pugui produir-se.

Treballs de conservació i manteniment de la instal·lació

Els treballs de conservació i manteniment de la instal·lació comprenen:

- Vetllar pel bon ordre dins el recinte del Cementiri.
- Treballs de paleta i pintura, consistents en la reparació de sepultures desocupades, paviments, murets perimetrals, arranjament i pintat de façanes, tanques metàl·liques, i tots els elements comuns.
- Col·locar les làpides i d'altres elements, a petició de l'oficina del cementiri.
- Tenir cura del bon funcionament dels serveis d'aigua i enllumenat, que comprèn fonts, aixetes, boques de rec, etc. incloent les desobstruccions d'aquestes, provocades pel normal funcionament de la instal·lació, per la qual cosa cal vigilar per netejar reixes de recollida d'aigua amb regularitat.
- Tenir cura de tota mena d'objectes existents a l'interior, amb especial atenció a aquells destinats a facilitar les tasques d'ornamentació de sepultures.
- Tenir cura de tots els elements mecànics destinats a la prestació del servei, en especial els dispositius d'elevació de fèretres, escales, bastides, etc.

La freqüència d'aquestes operacions serà la necessària per mantenir el recinte en perfectes condicions de conservació i sempre d'acord amb les instruccions dels Serveis Municipals.

Les obres d'inversió en gran reparació corresponen a l'Ajuntament de Castelldefels, així com el subministrament de materials per a la conservació.

Totes les eines i mitjans auxiliars necessaris per a la prestació dels treballs, incloent-hi mitjans de protecció individual de prevenció de riscos, els facilitarà el contractista sense cap càrrec per l'Ajuntament.

Treballs de neteja

Els treballs de neteja comprenen totes les vies i zones comunes del recinte. Les operacions que han de contemplar són:



- Escombrar diàriament tots els paviments del recinte del cementiri i dels edificis.
- Retirar les males herbes del terra i de qualsevol indret on puguin aparèixer.
- Buidat de papereres.
- Retirada de corones, flors i altres plantes col·locades pel públic quan es deteriorin.
- Serà a càrrec del contractista la gestió i eliminació de tots els residus, amb el tractament de gestió adequada, que comporti l'activitat, incloses inhumacions.
- Tenir cura de la neteja i manteniment de la resta de dependències existents a l'interior del recinte.

La freqüència d'aquestes operacions serà la necessària per mantenir el recinte en perfectes condicions de neteja i sempre d'acord amb les instruccions dels Serveis Municipals, tenint en compte especialment dates de més afluència de públic com la de Tots Sants.

Treballs de manteniment de jardineria

Els treballs de jardineria comprenen el manteniment dels jardins i en concret cal assegurar les següents operacions:

- Poda d'arbrat i arbustiva seguint indicacions dels Serveis municipals.
- Pinçament d'arbust, entrecavar el terra dels parterres, treure les branques seques i treure les males herbes.
- Reposició de planta morta durant l'any.
- Abonament químic a la primavera.
- Recs pertinents: un al mes a l'hivern i cada 15 dies a la primavera, i un cada setmana a l'estiu.
- Escombrar les fulles dels parterres tot l'any i segar els de gespa regularment perquè estiguin en perfectes condicions i aspecte.

Els treballs de jardineria seran supervisats i coordinats pels Serveis Municipals la seva prestació per part del personal de manteniment, excepte els tractaments fitosanitaris i la poda dels grans arbres, que es prestaran per una empresa especialitzada.

Enterraments i altres operacions funeràries.

Els treballs que configuren aquest apartat són:

Inhumacions. Quant a les actuacions d'inhumació de cadàvers i cendres, les tasques i funcions que s'inclouen són les següents, una vegada s'activa el servei:

- Execució material.- Execució material de les operacions necessàries per efectuar la inhumació en el nínxol habilitat a l'efecte, incloent-hi, si escau, l'eventual i prèvia reducció de restes, introducció del fèretre, segellat del nínxol, assegurament de l'estanquitat i de la suficient ventilació per porositat, col·locació de làpida (si s'escau) i corones ornamentals, entre d'altres.
- Recursos Tècnics, Materials i Humans.- El contractista restarà obligat a prestar aquest servei amb personal especialitzat que disposarà dels equips de treball i eines i utilatge necessari i suficient per a garantir la prestació d'un servei de qualitat.
- Observança i Compliment de les Mesures de Seguretat i Salut Laboral.- El contractista restarà obligat a prestar aquest servei donant preceptiu compliment a les obligacions en matèria de seguretat i salut laboral regulades en la legislació i normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, especialment en tot allò relacionat amb les mesures de previsió, prevenció i



protecció vers l'exposició a riscos físics, biològics, psicosocials i altres factors de risc, i en les situacions en què els equips de treball estiguin compostos per personal municipal i personal de l'empresa adjudicatària adscrit al contracte es tindrà una cura especial en tot allò que impliqui coordinació empresarial en matèria de riscos laborals (CAE).

Exhumacions i trasllat de restes.- Quant a les actuacions d'exhumació i trasllat de restes cadavèriques i/o cendres, les tasques i funcions que s'inclouen són les següents:

- **Execució Material del Servei.-** Execució material de les operacions necessàries per efectuar l'exhumació en el nínxol habilitat a l'efecte, incloent-hi reducció de restes, segellat del nínxol, assegurament de l'estanquitat i de la suficient ventilació per porositat, col·locació de làpida i altres elements ornamentals i eliminació de residus, entre d'altres. En el supòsit de trasllat de restes fora del Cementiri Municipal de Castelldefels, la conducció i trasllat de restes cadavèriques serà realitzada per empreses prestadores de serveis funeraris homologades segons la legislació vigent. En aquest supòsit, el personal adscrit al servei haurà de fer les operacions necessàries pel lliurament de les restes cadavèriques a l'empresa prestadora del servei de trasllat, prèvia autorització expressa per part dels Serveis Municipals (Oficina del Cementiri).

Els trasllats poden ser:

- Traslats definitius a un altre nínxol dintre o fora del Cementiri Municipal de Castelldefels o columbari de dintre o fora d'aquest, a petició de tercer interessat, familiar o declarant responsable.
- Reinhumacions definitives en l'ossera comuna a petició del familiar o declarant responsable o d'ofici, segons el cas, d'acord amb allò que disposi la normativa vigent .
- Reinhumacions temporals, prèvia reducció, embossament, identificació i custòdia de restes, en un nínxol transitori de titularitat municipal. (per raó de finiment d'un termini de concessió, o quan es tracti de sepultures afectades per les suspensions d'inhumació assenyalades pel PIRCEM i els decrets de suspensió vigents).
- **Recursos Tècnics, Materials i Humans.-** L'empresa contractista restarà obligat a prestar aquest servei amb personal especialitzat que disposarà dels equips de treball, eines i utilatge necessari i suficient per a garantir la prestació d'un servei de qualitat.
- **Observança i compliment de les Mesures de Seguretat i Salut Laboral.-** L'empresa contractista restarà obligat a prestar aquest servei donant preceptiu compliment a les obligacions en matèria de seguretat i salut laboral regulades en la legislació i normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, especialment en tot allò relacionat amb les mesures de previsió, prevenció i protecció vers l'exposició a riscos físics, biològics, psicosocials i altres factors de risc, i en les situacions en què els equips de treball estiguin compostos per personal municipal i personal de l'empresa adjudicatària adscrit al contracte es tindrà una cura especial en tot allò que impliqui coordinació empresarial en matèria de riscos laborals (CAE).

Quant al **servei de recollida i trasllat dels residus** procedents de les reduccions de restes, trasllat de cadàvers i evacuació de sepultures, a un abocador autoritzat, el criteri a l'hora d'activar el servei vindrà motivat per la necessitat de buidar l'espai on es dipositen els residus procedents de les reduccions de restes, trasllats de cadàvers, evacuació de sepultures i neteja del Cementiri, a l'espera de la seva retirada.



L'empresa adjudicatària haurà de garantir la retirada dels materials dipositats a les instal·lacions del Cementiri Municipal, així com el posterior trasllat a un abocador autoritzat. Presentarà el document de recepció de l'abocador que rebi la càrrega de les restes, segons s'ha realitzat el servei.

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'empresa contractista queda obligada al compliment, sota la seva exclusiva responsabilitat, de la legalitat vigent en matèria fiscal, laboral, de protecció social i minusvalidesa, de seguretat social i higiene en el treball i altres de caràcter social, en especial pel que respecta al seu personal.

Les obligacions de l'empresa contractista en amb relació al contracte seran les següents:

- Seran a càrrec seu tots els impostos i drets tributaris que gravin l'activitat objecte del contracte.
- Estarà obligada a contractar tot el personal necessari per prestar el servei.
- Serà responsable, civilment i administrativament davant de l'ajuntament per les faltes en què incorrin els seus treballadors i treballadores, i estarà obligada a indemnitzar per danys produïts a tercers, amb motiu d'una defectuosa prestació dels serveis.
- S'haurà d'ajustar als sistemes de supervisió del compliment de la prestació contractual que implementi l'Ajuntament en cada moment.
- Haurà de comunicar a l'ajuntament les incidències rellevants que es produeixin durant la realització del servei.

L'empresa adjudicatària garantirà el compliment dels requisits del sistema de registre i indicadors que determini l'ajuntament, i a més haurà de presentar un recull de totes les dades i indicadors en finalitzar l'any natural en què s'executa el contracte i una memòria en finalitzar el contracte.

Tanmateix, haurà de facilitar aquesta informació en qualsevol moment de l'execució del contracte si així ho requereix, de forma excepcional, l'equip tècnic responsable del contracte.

Igualment, en el cas d'extinció contractual, l'empresa contractista està obligada a tornar a l'ajuntament les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada que sigui objecte del tractament i a mantenir la mateixa reserva tot i deixar d'estar vinculada a l'ajuntament.

5. Personal i mitjans materials

El contractista assegurarà en tot moment la prestació del servei, independentment de baixes per vacances, absentisme, malaltia o altres causes.

El personal que es preveu que estigui adscrit al contracte serà:

- L'empresa adjudicatària nomenarà un **responsable del contracte**, que serà responsable de la planificació inicial, la supervisió, l'execució i l'avaluació dels serveis i actuacions objecte del contracte. Serà la persona responsable del contracte i actuarà amb plena autoritat respecte del desenvolupament dels treballs objecte del contracte i així mateix, serà l'interlocutor vàlid davant de l'Ajuntament.

El responsable del contracte es personarà sempre que sigui requerit/da a l'Ajuntament, per



informar sobre les principals incidències del servei, planificar les actuacions preventives i correctives necessàries i assessorar el personal tècnic municipal.

Així mateix, serà la persona responsable dels recursos humans i materials adscrits al contracte i de facilitar als equips de treball tots els materials, documentació, informació i qualsevol altra explicació necessària per poder fer els treballs.

També serà responsable d'exigir el compliment de les Normes de Seguretat i Salut en el treball del seu personal operari, procurant que aquests vagin amb la uniformitat establerta per l'empresa i protegits amb els equips de protecció que correspongui. Realitzarà la supervisió de riscos i definició de mesures a adoptar, així com l'assegurament del compliment de les obligacions de caràcter tècnic.

Atesa la naturalesa de l'objecte del contracte (servei essencial) el responsable del contracte davant de l'Ajuntament de Castelldefels, haurà de ser localitzable en qualsevol moment (quan no estigui localitzable haurà de delegar algú de la seva organització que sí que ho sigui, per exemple vacances). Aquest responsable serà el que mantindrà reunions periòdiques amb els Serveis Municipals per tal de supervisar el funcionament de la contracta i serà la persona a qui es dirigirà l'Ajuntament per comunicar les activacions de servei, ajustar horaris de servei i planificació de les activitats i treballs inclosos en el contracte, així com per comunicar qualsevol incidència.

Així mateix, aquesta serà la persona de contacte a través de la qual l'empresa adjudicatària lliurarà la documentació resultant de les operacions funeràries i altres tasques i serveis encarregats i amb qui es tractaran la resolució d'incidències.

- L'empresa adjudicatària adscriurà al servei el **personal que hagin d'executar els treballs** i serveis previstos en el contracte, sempre sota la tutela i supervisió del responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat del personal per realitzar les funcions pròpies d'aquest contracte. Són imprescindibles perfils que contemplin experiència i/o formació específica en actes funeraris en Cementiris.

Caldrà assegurar en tot moment que el personal adscrit al contracte compleix amb totes les obligacions en matèria de seguretat i salut laboral regulades en la legislació i normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

La formació d'aquest personal anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, qui, a més, es compromet a mantenir-lo actualitzat en aquestes matèries de prevenció de riscos laborals i de coneixements tècnics relacionats amb la seva professió.

Quan per raó de les necessitats de servei del Cementiri l'empresa adjudicatària hagi d'adscriure en un mateix període diversos operaris, haurà de garantir la coordinació necessària per a d'evitar incidències en les tasques que es duguin a terme.

El contractista facilitarà als treballadors tota la indumentària necessària per prestar els serveis i la imatge haurà de ser aprovada per l'Ajuntament de forma expressa. Aquesta indumentària haurà de complir amb totes les disposicions legals, especialment les referides a prevenció de riscos laborals (equips de protecció per contaminació biològica, etc.). Pel que fa a la uniformitat, la indumentària



haurà d'estar identificada amb el logotip de l'empresa adjudicatària i mentre realitzi el servei a les instal·lacions del cementiri hauran de portar la identificació lliurada per l'ajuntament.

L'ajuntament podrà requerir la substitució del personal adscrit quan es tingui constància de queixes respecte del treball fet o d'una mala atenció o actitud amb les persones visitants del Cementiri o amb el personal municipal amb qui hagin de compartir espais de treball, que es pugui constatar. També es requerirà aquesta substitució quan el personal adscrit no compleixi amb l'horari acordat entre l'ajuntament i el responsable del contracte.

- Una persona encarregada de fer **tasques administratives** o de gestió de la informació, que es coordinarà amb els serveis administratius de l'Oficina del Cementiri Municipal a efectes de lliurament de documentació i de facturació dels serveis.

L'Ajuntament no tindrà relació laboral o jurídica de qualsevol classe amb el personal del contractista, ni durant la vigència del contracte ni a l'acabament d'aquest, sent totes les responsabilitats que es derivin del contracte pròpies de l'empresa contractista.

Maquinària, eines i materials

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar les eines necessàries per a la bona prestació del servei, tant per les operacions de conservació i manteniment, neteja, jardineria i inhumacions.

L'adquisició i reposició de tot aquest material serà per compte de l'empresa adjudicatària.

Tota la maquinària i utillatge utilitzat pel personal haurà de complir escrupolosament amb les obligacions en matèria de seguretat i salut laboral regulades en la legislació i normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

L'Ajuntament subministrarà tots els productes i materials necessaris per a la neteja, conservació i manteniment del cementiri municipal, per tal de desenvolupar el servei de la manera més satisfactòria possible.

6. Avaluació del contracte

Amb la finalitat de garantir el correcte funcionament del servei objecte del contracte, així com la seva qualitat i adequació a les necessitats del cementiri municipal, l'Ajuntament durà a terme una avaluació periòdica del servei prestat per l'empresa adjudicatària, d'acord amb els criteris i indicadors següents:

Compliment de les obligacions contractuals

L'empresa adjudicatària haurà de complir íntegrament les obligacions establertes en aquest plec, especialment pel que fa a:

- Execució de les tasques de **neteja i manteniment** de les instal·lacions, espais comuns, accessos i elements vegetals.
- Prestació del servei d'**atenció al públic**, amb un tracte respectuós, empàtic i adequat a la naturalesa del servei.



- Suport operatiu a les **inhumacions i exhumacions**, d'acord amb els protocols establerts i amb la deguda diligència.

Indicadors de qualitat del servei

L'Ajuntament podrà establir, revisar i actualitzar indicadors de qualitat, entre els quals s'inclouran, com a mínim, els següents:

- **Nivell de neteja** de les instal·lacions, segons inspeccions visuals i/o auditories internes.
- **Temps de resposta** davant incidències comunicades per l'Ajuntament o per les persones usuàries.
- **Compliment dels horaris** i disponibilitat del personal assignat.
- **Nombre d'incidències** registrades i resoltes dins dels terminis establerts.

Seguiment i control

L'Ajuntament realitzarà el seguiment del servei mitjançant:

- **Inspeccions periòdiques** i controls de qualitat, amb o sense preavis.
- **Reunions de coordinació** amb l'empresa adjudicatària, amb una periodicitat mínima trimestral, per avaluar el desenvolupament del servei i proposar millores.
- **Informe anual de gestió**, que haurà de ser elaborat per l'empresa adjudicatària i lliurat a l'Ajuntament durant el primer trimestre de l'any següent. Aquest informe haurà d'incloure dades quantitatives i qualitatives sobre el servei prestat, incidències, millores implementades i propostes de futur.

Conseqüències del compliment insuficient

El compliment insuficient dels nivells de qualitat establerts podrà donar lloc a:

- Requeriments formals de millora.
- Penalitzacions, si així s'estableix en el plec de clàusules administratives.
- En cas de reiteració o incompliment greu, la resolució anticipada del contracte.

Cap de la Secció de Salut i Polítiques d'Igualtat