



**MERCADOS DE ABASTECIMIENTOS DE BARCELONA, S.A "MERCABARNA"**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE NETEJA, PESATGE I  
SEPARACIÓ DE RESIDUS DEL PUNT VERD DE MERCABARNA**

**EXP. 2026OB0008**

**PPT MODIFICAT**

**S'esmena aparta 6.1. Organització: hores totals i diürnes de la bossa d'hores extraordinàries.**

**S'esmena l'apartat 6.2.5. Vestidors: qui proporciona taquilles.**

**S'esmena apartat 11.3. Annex III: data antiguitat operari 20.**

## CONTINGUT

1.	INTRODUCCIÓ .....	4
2.	OBJECTE .....	4
3.	CONDICIONS DE LA SELECCIÓ .....	4
4.	ÀMBIT TERRITORIAL DE LES PRESTACIONS A CONTRACTAR .....	5
4.1.	DESCRIPCIÓ DE CADA ÀMBIT .....	5
4.1.1.	SERVEI DE NETEJA .....	5
4.1.2.	SERVEI D'ENCARREGAT, CONTROL D'ACCÉS A LA INSTAL·LACIÓ I PESATGE DELS RESIDUS QUE ENTREN I SURTEN DEL PUNT VERD DE MERCABARNA .....	7
4.1.3.	SERVEI DE SEPARACIÓ .....	8
4.1.4.	SERVEI POLIVALENT .....	9
4.2.	MODIFICACIONS EN L'ÀMBIT .....	10
5.	PRESTACIONS A CONTRACTAR .....	11
5.1.	ASPECTES GENERALS .....	11
5.2.	MITJANS MATERIALS MÍNIMS RECOMANATS .....	11
5.2.1.	RECURSOS MATERIALS .....	11
6.	BASE D'OPERACIONS, VESTUARI I ORGANITZACIÓ DE L'ADJUDICATARI .....	13
6.1.	ORGANITZACIÓ .....	13
6.2.	RECURSOS HUMANS .....	14
6.2.1.	VESTUARI .....	14
6.2.2.	TARGETA IDENTIFICATIVA .....	14
6.2.3.	CIVISME I MODALS .....	14
6.2.4.	CONTROL DE PRESENCIA .....	15
6.2.5.	VESTIDORS .....	15
6.2.6.	SEGURETAT I SALUT .....	15
6.2.7.	PLA DE FORMACIÓ I POLIVALÈNCIA DEL PERSONAL .....	15
6.2.7.1.	FORMACIÓ INICIAL OBLIGATÒRIA .....	15
6.2.7.2.	FORMACIÓ CONTINUADA .....	15
6.2.7.3.	POLIVALÈNCIA OPERATIVA .....	16
6.2.7.4.	COMPLIMENT .....	16
7.	PROPOSTA TÈCNICA .....	16
8.	PROGRAMACIÓ DE TREBALLS .....	18
8.1.	PRINCIPIS GENERALS DE LA PROGRAMACIÓ .....	18
8.2.	PLANIFICACIÓ D'ITINERARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	18
8.3.	PLATAFORMA ROSMIMAN .....	19
8.4.	RESIDUS GENERATS PER L'ACTIVITAT .....	19
8.5.	CONDICIONS DE SERVEI .....	20
8.6.	FLEXIBILITAT DEL SERVEI .....	20

<b>9.</b>	<b>COORDINACIÓ, MILLORA I CONTROL DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS .....</b>	<b>20</b>
9.1.	COORDINACIÓ MERCABARNA I EMPRESA CONCESSIÓ NÀRIA.....	20
9.2.	INSPECCIÓ .....	21
9.3.	SEGUIMENT DELS SERVEIS.....	21
9.4.	PLANS DE MILLORA .....	21
9.4.1.	BASES PER UN SISTEMA DE MILLORA DE LA QUALITAT .....	21
9.4.2.	CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	22
9.4.3.	INDICADORS.....	22
9.4.4.	AVALUACIÓ .....	22
<b>10.</b>	<b>SOSTENIBILITAT AMBIENTAL I SOCIAL.....</b>	<b>25</b>
10.1.	OBJECTIUS.....	25
10.2.	SOSTENIBILITAT AMBIENTAL EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....	25
10.3.	FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL .....	25
10.4.	SOSTENIBILITAT SOCIAL I RESPONSABILITAT LABORAL .....	26
10.5.	MILLORA CONTINUADA EN MATÈRIA DE SOSTENIBILITAT .....	26
<b>11.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>27</b>
11.1.	ANNEX I. PLÀNOL GENERAL.....	27
11.2.	ANNEX II. PLÀNOL PUNT VERD .....	28
11.3.	ANNEX III. LLISTAT DE PERSONES A SUBROGAR .....	29

## 1. INTRODUCCIÓ

Mercados de Abastecimientos de Barcelona, S.A. (en endavant, **MERCABARNA**) és la societat gestora de la Unitat Alimentària que concentra els Mercats Majoristes de la ciutat de Barcelona, així com nombroses firmes d'elaboració, comerç, distribució, importació i exportació de productes frescos i congelats.

MERCABARNA és una ciutat alimentària que funciona les 24 hores del dia per proveir la ciutadania d'aliments frescos. Al recinte hi operen gairebé 600 empreses especialitzades en l'elaboració, distribució, importació i exportació de productes frescos i congelats que anualment comercialitzen prop de 2,5 milions de tones d'aliments i 6,5 milions d'unitats de flors, plantes i complements. Això converteix MERCABARNA en un dels principals mercats majoristes d'Europa, tant pel volum i la varietat de productes com per l'abast de la seva influència.

Les instal·lacions estan ubicades entre, la Unitat Alimentària al Polígon Industrial de la Zona Franca de Barcelona i MERCABARNA-flor que està ubicat a Sant Boi de Llobregat, en un espai al costat de l'Aeroport de Barcelona, disposant d'una superfície total de 107ha.

El Punt Verd és un centre de recollida especialitzat en separar els residus comercials orgànics i inorgànics, on les empreses majoristes dels Mercats Centrals i de la ZAC i els detallistes poden llençar de forma separada els residus de la seva activitat comercial (matèria orgànica, cartró, plàstic, fusta, porexpan, etc.). Posteriorment, tot un seguit d'empreses especialitzades són les responsables de reciclar els residus recollits. Aquest sistema, referent de sostenibilitat entre els mercats majoristes del món, fa possible que el volum de reciclatge assoleixi nivells superiors al 72% del total de residus generats per l'activitat diària (76% valoració en el 2025).

## 2. OBJECTE

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte determinar les condicions, tant pel que fa als drets com als deures de les dues part (empresa i MERCABARNA) que han de regir el concurs per a la prestació dels serveis de neteja, pesatge i separació de residus del Punt Verd de MERCABARNA enumerades en l'apartat 4 d'aquest mateix plec de condicions tècniques.

Les eines, maquinària, equipament i material per desenvolupar les tasques, aniran inclosos dins del servei de neteja, pesatge i separació de residus contractats.

## 3. CONDICIONS DE LA SELECCIÓ

La selecció de l'empresa adjudicatària es regirà pel present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant, **PPT**) i pel Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant, **PCAP**). La participació en el procediment de licitació implica l'acceptació íntegra del seu contingut.

Atesa la dimensió, complexitat i especificitat de les instal·lacions objecte del contracte, serà requisit imprescindible que les empreses licitadores realitzin una visita prèvia a les dependències

de MERCABARNA, amb la finalitat de conèixer adequadament els espais i les condicions reals de prestació del servei.

Les condicions, forma de concertació i dates de realització de les visites s'indicaran al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Les visites es realitzaran en grup i amb l'acompanyament d'un responsable de MERCABARNA, que facilitarà l'accés a les zones d'interès. Durant les visites no es facilitarà informació addicional que pugui suposar un avantatge competitiu, i qualsevol aclariment que pugui afectar la licitació es canalitzarà mitjançant els mecanismes oficials previstos al procediment.

Les visites es faran en grup i amb l'acompanyament d'un responsable de MERCABARNA que els facilitarà l'accés a les zones d'interès.

#### **4. ÀMBIT TERRITORIAL DE LES PRESTACIONS A CONTRACTAR**

##### **4.1. DESCRIPCIÓ DE CADA ÀMBIT**

Els serveis comprenen:

- Servei de neteja
- Servei d'encarregat, de control d'accés a la instal·lació i pesatge dels residus que entren i surten del Punt Verd de MERCABARNA
- Servei de separació
- Servei polivalent

##### **4.1.1. Servei de neteja**

El servei de neteja contempla els següents espais:

##### **4.1.1.1. Zona rentador**

Neteja de contenidors, compactadors i banyeres obertes amb hidronetejadora en horari de 7 a 12h de dilluns a dissabte i de 23 a 03h de dilluns a divendres.

Neteja de l'espai del rentador i reixetes dins de les franges horàries establertes en el paràgraf anterior, es proposa entre les 22 i les 03h.

##### **4.1.1.2. Zona fossar**

S'estableix una recollida de residus, escombrat i baldeig amb hidronetejadora de dilluns a dijous d'aquesta zona entre les 19:00 i les 19:30h; els divendres l'horari serà de les 19:00 a les 20:00h i es farà una neteja en profunditat que a més de les feines anteriorment descrites inclourà el fregat de l'espai interior i neteja interior de les tolves de descàrrega del residu orgànic amb hidronetejadora.

#### **4.1.1.3. Zona cintes**

L'espai de les cintes es netejarà 1 dissabte al mes de 9:30 a 13:30h.

#### **4.1.1.4. Cabina de triatge**

Consisteix en la neteja de l'espai de treball 2 vegades al dia amb el següent horari:

- De 8:30 a 9:30 de dimarts a dissabte.
- De 19:30 a 20:30h de dilluns a dijous.
- De 20:00 a 21:00h els divendres

Els treballs de neteja consisteix en l'escombrat, fregat, neteja de tolves, parets i portes, així com la recollida de voluminosos de la cabina de triatge i sota escales.

#### **4.1.1.5. Moll de minoristes**

Servei diari entre les 17:30 i les 19:00h consistent en la retirada de voluminosos, escombrat, fregat diari amb màquina fregadora i neteja de la part exterior les bústies amb drap humit i rasqueta. En aquells espais on la fregadora no pugui accedir el fregat es farà amb hidronetejadora.

El fregat s'organitzarà de tal manera que es garanteixi que durant la setmana s'ha fregat la totalitat d'aquest espai.

Els dissabtes de 13:30 a 14:00h es netejaran els tòtems d'accés a la zona de minoristes.

#### **4.1.1.6. Zona de majoristes**

Servei de retirada de voluminosos, escombrat i fregat amb màquina fregadora de 3:00 a 4:30h de dimarts a divendres i de 17:30 a 18:30h de dilluns a divendres, en la franja de tarda no es farà el fregat amb màquina.

El fregat s'organitzarà de tal manera que es garanteixi que durant la setmana s'ha fregat la totalitat d'aquest espai.

Cada vegada que es retiri un contenidor es netejaran els residus que hagin caigut al terra abans que es col·loqui un de nou.

Els dissabtes de 11:00 a 11:30 es netejaran els tòtems d'accés a la zona de majoristes.

#### **4.1.1.7. Zona pesatge de camions**

Consisteix en l'escombrat de la zona i la neteja del tòtem d'accés a aquesta zona cada dissabte de 13:30 a 14:00h.

#### **4.1.1.8. Reixes i desguassos**

Diàriament es buidaran i s'esbandiran amb aigua les cistelles i s'escombrarà la zona, el temps destinat per aquesta tasca és d'1 hora.

#### **4.1.1.9. Zona reserva de contenidors**

Servei de retirada de voluminosos, escombrat i baldeig amb aigua tots els dilluns de 12:00 a 13:00h.

### **4.1.2. Servei d'encarregat, control d'accés a la instal·lació i pesatge dels residus que entren i surten del Punt Verd de MERCABARNA**

Les tasques a dur a terme per aquest servei són les següents:

- Obertura i tancament de la instal·lació.
- Control d'entrades i sortides de totes les tipologies de residus i pesatge d'aquests residus, això compren:
  - Entrada de residus a la instal·lació per fracció i no barrejat.
  - Pesatge i introducció de les dades corresponents al programa informàtic GESNET.
  - Revisió de les dades introduïdes diàriament i correcció de petites errades, preferiblement en torn de nit entre les 3:00 i les 6:00 hores per menor aflluència d'usuaris.
- Atenció a l'usuari.
- Comunicació de incidències (en absència Agent Ambiental).
- Funcions exposades al punt 6.1.

Las persones que treballin en aquesta zona tindran un perfil més administratiu i amb nivell mig de les eines ofimàtiques.

L'horari d'aquest servei serà des de les 7:00h de dilluns fins les 14:00h de dissabte de forma ininterrompuda.

Aquest és un **LLOC CRÍTIC** i exigeix una cobertura del 100% del servei davant qualsevol imponderable, que **haurà de ser cobert en un termini màxim d'1 hora**. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària haurà de preveure la formació de tantes persones com siguin necessàries per **cobrir qualsevol tipus d'absències, tant previstes com imprevistes**.

#### **4.1.3. Servei de separació**

El servei de separació està definit en 3 zones o àmbits de influència.

##### **4.1.3.1. Zona de triatge (cabina de triatge)**

Aquest servei consisteix en la separació de residus en les diferents fraccions definides i estarà cobert amb 2 persones de dilluns a divendres 9:30 a 20:00h , i els dilluns i dijous 1 persona més de 9:30h a 12:00h.

De dimarts a dissabtes hi haurà servei de separació en la zona de triatge de les 3:00 a les 6:00h.

Aquest lloc de treball serà intercanviable amb el lloc de pre-triatge de gàbies en cas de necessitat.

##### **4.1.3.2. Zona pre-triatge de gàbies**

Servei consistent en la separació de residus en les diferents fraccions definides.

L'horari d'aquest servei serà de dilluns a divendres de 11:30 a 19:30h, cobert amb una persona. Durant l'època estival (d'abril a setembre) el servei es reforçarà amb una segona persona en el mateix horari.

Aquest lloc de treball serà intercanviable amb el lloc de zona de triatge en cas de necessitat.

##### **4.1.3.3. Zona de majoristes**

Les tasques definides per aquest servei són:

- Separació de residus en les diferents fraccions definides.
- Atenció i informació a l'usuari.
- Utilització de maquinària específica per premsar en bales el film i/o fleixos.

L'horari de cobertura del servei és el següent:

- Dilluns de 07:00 a 03:00h.
- De dimarts a divendres de 06:00 a 17:30 i de 18:30 a 03:00h.
- Dissabtes de 6:00 a 11:00h.

Durant l'època estival (d'abril a setembre) el servei es reforçarà amb una persona entre les 11:00 i les 19:00h.

#### **4.1.4. Servei polivalent**

Aquest servei es caracteritza per la realització de diferents tasques tant al Punt Verd com en la Unitat Alimentària.

L'horari establert per aquest servei és el següent:

- Dilluns de 10:00 a 22:00h.
- De dimarts a divendres de 09:00 a 21:00h.
- Dissabtes de 9:00 a 12:00h

A continuació s'enumeren les diferents actuacions d'aquest servei

##### **4.1.4.1. Recollida puntal de residus per la Unitat Alimentària**

A requeriment del responsable del Punt Verd de MERCABARNA o en el seu defecte de l'encarregat del servei, s'haurà de recollir, sense horari definit els residus abandonats. A mode d'exemple aquests residus poden ser: palets de fruita abandonats; recollir vidres com a conseqüència d'un accident; abocar sepiolita i recollir vessament d'oli...

##### **4.1.4.2. Recollida fixa de residus**

Al tractar-se de recollides estipulades, en aquest cas sí estan establerts els següents horaris d'actuació:

- Trasllet de les tines de subproducte de minoristes de peix a la cambra de subproducte del Mercat Central del Peix. De dimarts a dissabte de 9:00 a 10:00h.
- Trasllet i buidat de tines de la zona de subproducte del Mercat Central del Peix al Punt Verd. De dimarts a dissabte de 10:00 a 11:00h.
- Recollida de tonyineres dels espais habilitats en la zona d'influència del Mercat Central del Peix i trasllet al Punt Verd. De dilluns a dissabte de 11:00 a 12:00h.
- Recollida de residus del Foodback i trasllet al Punt Verd. De dilluns a divendres de 15:00 a 16:00h. Aquest horari pot ser susceptible de modificacions segons les necessitats del Foodback.

##### **4.1.4.3. Moviments interns**

Servei per tasques diverses a requeriment del responsable del Punt Verd de MERCABARNA i sense horari predefinit.

##### **4.1.4.4. Rondes zona minoristes**

S'estableixen 3 rondes al llarg de la jornada, de 12:00 a 12:30h; de 14:00 a 14:30 i de 16:30 a 17:00h.

Les tasques durant aquestes rondes seran el control i l'ordenació de l'espai, així com informació als usuaris.

#### **4.1.4.5. Polivalència**

Durant l'horari establert, les persones assignades al servei polivalent, també faran tasques de separació quan les tasques prèvies definides no tinguin activitat.

És imprescindible que el 50% del personal assignat als serveis, excepte el personal destinat al servei de control d'accés a la instal·lació i pesatge de residus i el personal destinat al servei de separació en zona de triatge (cabina de triatge) disposin de carnet de toro i de cotxe (espanyol o convalidat per la U.E). Es puntuarà com a criteri automàtic augmentar aquest percentatge.

Tant mateix les persones que hagin d'informar i estar en contacte directe amb els usuaris hauran de parlar i escriure català i castellà de manera fluida.

## **4.2. MODIFICACIONS EN L'ÀMBIT**

Els àmbits de prestació del servei definits en el present Plec de Prescripcions Tècniques podran ser modificats per MERCABARNA durant al vigència del contracte, com a conseqüència de necessitats operatives o reorganitzacions d'espais.

En aquests casos, MERCABARNA podrà requerir a l'adjudicatari l'adequació del servei a la nova realitat mitjançant l'actualització del Pla Global de Servei (PGS), que haurà de reflectir els ajustos necessaris en l'organització, els horaris i els recursos assignats, amb la finalitat de garantir el compliment dels nivells de servei establerts en el present plec.

L'adequació del servei comportarà, si s'escau, l'ajust de recursos humans i materials necessaris per a la correcta execució de les prestacions, d'acord amb el PGS actualitzat.

Quan la variació de l'àmbit suposi una alteració significativa del volum global del servei degudament acreditada, es podrà tramitar, si escau, la corresponent modificació contractual amb efectes econòmics, d'acord amb la normativa vigent en matèria de contractació pública i dins dels límits legalment establerts. En cas de modificacions, seran d'aplicació els mateixos preus unitaris i les revisions que puguin correspondre en aplicació del contracte en vigor.

Les variacions d'àmbit de caràcter menor que no alterin de manera substancial el volum global del servei s'entendran incloses dins del preu del contracte, sense dret a modificació econòmica.

Qualsevol tasca o àmbit no previst expressament en el present plec haurà de ser comunicat prèviament per l'adjudicatari a MERCABARNA i requerirà autorització expressa abans de la seva execució, llevat de situacions de força major.

Les eventuales modificacions de l'àmbit del servei derivades de canvis en la titularitat o règim jurídic de les instal·lacions no donaran dret, per si mateixes, a cap tipus d'indemnització, sense perjudici del que estableixi la normativa de contractació pública aplicable.

## 5. PRESTACIONS A CONTRACTAR

### 5.1. ASPECTES GENERALS

Les tasques es realitzaran principalment al Punt Verd, però també hi haurà d'altres feines a la resta de la Unitat Alimentària.

L'adjudicatari prestarà els diferents serveis SEMPRE que hi hagi activitat al Punt Verd.

**Taula 1. Horaris d'activitat al PV**

<b>Mercat</b>	<b>Activitat (hores)</b>
Punt Verd	De Dilluns 07:00h a Dissabte 14:00h

S'ha de donar servei al Punt Verd sempre que s'obri un dels mercats centrals, sigui festiu o no. Cada any es donarà el calendari d'obertures del Punt Verd durant el mes de gener.

### 5.2. MITJANS MATERIALS MÍNIMS RECOMANATS

L'adjudicatari equiparà convenientment els seus treballadors amb eines i materials per tal que puguin desenvolupar de manera satisfactòria qualsevol de les tasques encomanades en el seu servei.

Seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària el cost dels productes i materials utilitzats per a la neteja, els estris necessaris, maquinària, els vestits de treball apropiats i tota la despesa necessària per a l'adequada prestació del servei.

Els productes hauran de dur visiblement imprès el procediment necessari pel seu ús correcte, manera d'aplicar-los i condicions de manipulació, així com les condicions de seguretat que li són pròpies als envasos i el grau de perillositat de cadascun dels productes, degudament indicat per les icones estàndards, i d'acord amb la Normativa ambiental aplicable. És responsabilitat de l'empresa l'emmagatzematge, reposició i conservació dels productes. Els productes i materials hauran de ser escollits d'acord amb la seva provada eficàcia i d'acord amb els criteris de minimització del impacte al medi ambient. L'empresa adjudicatària proporcionarà les fitxes tècniques i fulls de seguretat dels productes emprats.

#### 5.2.1. Recursos materials

El licitador en les seves ofertes indicarà els estris i maquinària (pals de fregar, baietes, draps, escombres, cubells, hidronetejadora o màquina d'aigua a pressió, carretó elevador elèctric, fregadora amb conductor acompanyant...) a utilitzar en els diferents

serveis, expressant amb claredat el que s'entén per material necessari per la correcta prestació del servei.

Característiques mínimes del carretó elevador:

- Vehicle 100% elèctric
- Vehicle matriculat i preparat per circular per la via pública
- Gran autonomia
- Bateria extra, mecanisme d'extracció i carregador extern per a canvi entre jornades
- 24 hores d'operativitat tots els dies de servei
- Carrosseria sense portes laterals però sí amb sostre, parabrises frontal i posterior (amb eixugaparabrises)
- Llums frontals i posteriors (bona visibilitat frontal)
- Balisa lluminosa superior
- Avisador acústic i lluminós de marxa enrere
- Sistema de frenada assistida en aixecar el peu de l'accelerador
- Dispositiu giratori de volteig de 360º
- Alçada màxima del vehicle amb màstil recollit: 2,40 metres
- Capacitat de càrrega de 2500kg
- Ganxo remolc per poder arrossegar gàbies
- Altura d'elevació màxima de 5 metres
- Vehicle apte per treballar a la intempèrie (comandaments de funcionament protegits contra l'aigua)
- Manteniment inclòs a l'oferta
- Assegurança obligatòria inclosa a l'oferta
- Balisa V16
- Toro de substitució en cas d'avaría amb un temps d'espera, d'un màxim de 24 hores

Característiques mínimes de la fregadora amb conductor acompanyant:

- Vehicle 100% elèctric
- Tecnologia que ajudi a minimitzar el consum d'aigua
- Sistema de disc doble amb opció de cilíndric
- Apta per espais exteriors
- Manteniment inclòs a l'oferta

Característiques mínimes de la hidronetejadora o màquina d'aigua a pressió:

- Potència mínima 6KW
- Pressió mínima de 200bars
- Cabal mínim 1000litres/hora
- Motor elèctric
- Aigua calenta

- Mànega reforçada de 10metres de longitud
- Equip amb rodes
- Accessoris: pistola, llança i dipòsit integrat
- Dipòsit de detergent intern
- Recollidor mànega
- Manteniment inclòs a l'oferta

Telèfons mòbils:

Telèfons mòbils pels operaris per tal que puguin gestionar les PDS assignades, podran ser transferibles entre tots els torns. S'ha d'adjuntar carregador.

Per altra banda, MERCABARNA facilitarà a l'adjudicatari els subministraments d'aigua, llum i força que calguin al mateix centre o edifici de treball.

## 6. BASE D'OPERACIONS, VESTUARI I ORGANITZACIÓ DE L'ADJUDICATARI

### 6.1. ORGANITZACIÓ

En tot moment l'adjudicatari ha de tenir disponible un interlocutor vàlid per a respondre qualsevol consulta o observació que MERCABARNA estimi oportuna formular, el qual serà, a priori, el responsable directe. Aquest contacte caldrà que estigui disponible sempre que hi hagi servei. I haurà de passar mínim un cop per setmana per poder parlar amb els operaris i així poder recollir les queixes o demanda de material i roba de la resta de personal o incidències varies.

L'operari de torn del servei de control d'accés a la instal·lació i pesatge de residus exercirà com encarregat per tal de informar a la resta de personal de possibles canvis operacionals, solucionar problemes entre el personal, rebre material, etc.

El volum de residus al Punt Verd, especialment matèria orgànica vegetal, pateix un augment dependent de l'estacionalitat no contemplada a la contractació. Per preveure aquests increments d'activitat ja registrats, es contempla una bossa d'hores per solucionar possibles imponderables que només es gastarien en cas de necessitat.

<p>Serveis extraordinaris.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'estableix una bossa d'hores extraordinàries per tal de compensar períodes o pics de feina puntuals:</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>3.000 h/any</b> <b>(2.500 h en horari diürn</b> <b>500 h en horari nocturn)</b></p>
--	---

La prestació del servei s'estructura en una part ordinària i, si escau, en una part variable associada a una bossa d'hores destinada a atendre necessitats puntuals o extraordinàries.

L'activació i execució d'aquesta part variable requerirà l'autorització prèvia de MERCABARNA, i la seva compensació econòmica s'ajustarà exclusivament a les hores efectivament realitzades, d'acord amb el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

MERCABARNA es reserva el dret de crear models d'informes periòdics per tal de fer un seguiment més acurat de les tasques, prèvia comunicació per escrit amb l'antelació suficient.

## **6.2. RECURSOS HUMANS**

El personal adscrit a la prestació del servei haurà de complir les condicions d'imatge, identificació, comportament, formació i seguretat establertes en els apartats següents:

### **6.2.1. Vestuari**

Els concursants hauran de presentar un disseny d'imatge que s'aplicarà a la prestació dels serveis de la present contracta.

El licitador es fa responsable de fer respectar per part del seu personal les normes següents:

- Vestir l'uniforme aprovat durant tota la jornada laboral, sense altres símbols que els aprovats per MERCABARNA.
- Mantenir l'uniforme en correctes condicions de netedat i higiene.

Tot el personal dels serveis haurà d'anar degudament uniformat, a càrrec del adjudicatari, havent de portar l'anagrama que MERCABARNA indiqui i/o que proposi l'empresa concessionària validat per MERCABARNA.

Es lliuraran mínim quatre uniformes per any, dos a l'hivern i els altres dos a l'estiu que podran ser diferents als de l'hivern.

### **6.2.2. Targeta identificativa**

El personal disposarà d'una targeta d'identitat facilitada per MERCABARNA, en la que hi figuraran com a mínim el nom i la fotografia. La esmentada targeta s'incorporarà en un lloc fàcilment visible de l'uniforme per tal que pugui haver un reconeixement personal.

### **6.2.3. Civisme i modals**

L'adjudicatari és responsable de la cortesia, el tracte que el personal observi respecte als usuaris i clients.

Està prohibida la utilització de reproductors de música o ràdios amb auriculars mentre es desenvolupi la feina.

MERCABARNA podrà ordenar al concessionari, que separi del servei o imposi sanció al treballador que incomplís les anteriors responsabilitats.

#### **6.2.4. Control de presència**

L'adjudicatari instal·larà, en una ubicació consensuada amb MERCABARNA, un sistema telemàtic de control de presència pel control del personal adscrit al contracte. L'empresa adjudicatària facilitarà a la persona responsable del contracte de MERCABARNA un usuari i les claus d'accés al sistema que li permetin accedir per fer les consultes que consideri oportunes.

Tot el personal ha de disposar del sistema de fitxar des del primer dia d'incorporació al lloc de treball; això es fa extensiu a suplències de personal, ja sigui per vacances, baixes o permisos varis.

#### **6.2.5. Vestidors**

L'adjudicatari consensuarà amb MERCABARNA un espai/s habilitat/s com a vestidor per als treballadors que desenvolupin el servei a la Unitat Alimentària.

**Mercabarna s'ocuparà de proporcionar les taquilles al personal d'aquest servei, segons els requeriments de la normativa vigent al respecte.**

#### **6.2.6. Seguretat i salut**

L'empresa adjudicatària haurà de proveir als seus treballadors de tots els EPIs necessaris pel desenvolupament de la seva feina d'acord amb l'estudi de riscos laborals què haurà efectuat per a cadascun dels llocs de treball existents.

#### **6.2.7. Pla de formació i polivalència del personal**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el personal adscrit al servei disposi de la formació necessària per desenvolupar de manera polivalent totes les tasques incloses en l'àmbit del contracte.

##### **6.2.7.1. Formació inicial obligatòria**

L'empresa adjudicatària proporcionarà a tots els treballadors la formació prèvia necessària abans de la seva incorporació efectiva. Aquesta formació inclourà procediments operatius de totes les zones, ús segur de maquinària, protocols de neteja i gestió de residus, atenció a usuaris, PRL i sostenibilitat.

##### **6.2.7.2. Formació continuada**

L'empresa adjudicatària presentarà anualment el pla de formació i reciclatge, així com la formació realitzada l'exercici anterior.

#### **6.2.7.3. Polivalència operativa**

El personal haurà d'estar degudament format i capacitat per assumir de manera eventual o habitual qualsevol funció definida en el plec.

El personal assignat als serveis de neteja, separació i polivalent hauran de ser versàtils entre ells.

#### **6.2.7.4. Compliment**

El compliment inadequat dels requisits de formació o polivalència podrà ser considerat com un incompliment de les condicions del servei.

### **7. PROPOSTA TÈCNICA**

Les empreses que vulguin participar en la licitació, hauran de presentar, dins del sobre B, i serà avaluable mitjançant un judici de valor, una memòria tècnica amb el contingut que a continuació s'exposa:

- Estructuració del servei.
- Planificació operativa i organització del servei, tenint el compte les necessitats i els horaris pre definits per MERCABARNA, assignant tasques a persones amb la finalitat de fer-lo més eficient.
- Relació de maquinària i productes assignats al servei.
- Mecanismes d'inspecció i control interns de qualitat, incloent exemples de models de informe. Incloent un sistema d'auditoria i mecanismes de millora continuada.
- Control de la prestació dels serveis: metodologia de les inspeccions i calendari de controls a realitzar.
- Control de qualitat del servei prestat: metodologia per verificar el compliment de les exigències de qualitat i procediment d'avaluació del nivell de qualitat a les quals ha d'ajustar-se la prestació del servei.
- Pla de formació del personal.
- Proposta de disseny de imatge aplicada a la prestació del servei.

Taula proposta planificació:

	0:00	0:30	1:00	1:30	2:00	2:30	3:00	3:30	4:00	4:30	5:00	5:30	6:00	6:30	7:00	7:30	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00													
Dilluns	NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR																																			
													N.C.TRIAT																								NET. MINOR	N. FOSSAR	N.C.TRIAT	N. REIX/DESGU																				
																																					NET. MAJOR																							
																									N. RESERV. CONTEN																																			
																									CONTROL ACCÉS INSTAL·LACIO, PESATGE DE RESIDUS I ENCARREGAT																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
Dimarts	NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR																																			
													N.C.TRIAT																								NET. MINOR	N. FOSSAR	N.C.TRIAT	N. REIX/DESGU																				
													NET. MAJOR																								NET. MAJOR																							
																									CONTROL ACCÉS INSTAL·LACIO, PESATGE DE RESIDUS I ENCARREGAT																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
Dimecres	NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR																																			
													N.C.TRIAT																								NET. MINOR	N. FOSSAR	N.C.TRIAT	N. REIX/DESGU																				
													NET. MAJOR																								NET. MAJOR																							
																									CONTROL ACCÉS INSTAL·LACIO, PESATGE DE RESIDUS I ENCARREGAT																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
Dijous	NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR																																			
													N.C.TRIAT																								NET. MINOR	N. FOSSAR	N.C.TRIAT	N. REIX/DESGU																				
													NET. MAJOR																								NET. MAJOR																							
																									CONTROL ACCÉS INSTAL·LACIO, PESATGE DE RESIDUS I ENCARREGAT																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
Divendres	NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR																																			
													N.C.TRIAT																								NET. MINOR	N. FOSSAR	N.C.TRIAT	N. REIX/DESGU																				
													NET. MAJOR																								NET. MAJOR																							
																									CONTROL ACCÉS INSTAL·LACIO, PESATGE DE RESIDUS I ENCARREGAT																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
Dissabte	NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA ZONA RENTADOR												NETEJA Z. RENTADOR																																			
																									N.C.TRIAT	NETEJA ZONA CINTES	NET. MINOR	NET. ES. CAMIONS																																
																									NET. MAJOR																																			
																									CONTROL ACCÉS INSTAL·LACIO, PESATGE DE RESIDUS I ENCARREGAT																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			
																									SEPARACIÓ CABINA DE TRIATGE																																			



## **8. PROGRAMACIÓ DE TREBALLS**

### **8.1. PRINCIPIS GENERALS DE LA PROGRAMACIÓ**

MERCABARNA consensuarà amb l'empresa adjudicatària la proposta tècnica presentada i es validarà amb els acords pactats, esdevenint el PLA GLOBAL DEL SERVEI. Aquesta pla s'haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte, en cas de modificacions del mateix per necessitats operatives sol·licitades per MERCABARNA es re definirà amb les modificacions incorporades. Aquest document haurà de reflectir en tot moment la realitat del servei prestat.

### **8.2. PLANIFICACIÓ D'ITINERARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

L'adjudicatari proposarà, amb una antelació mínima de quinze dies abans de l'inici de l'execució del contracte, els itineraris a seguir per dur a terme les diferents tasques del servei, tenint en compte els horaris de cadascuna de les activitats i el personal que actualment hi ha treballant a MERCABARNA. Aquesta planificació inclourà l'horari en què prestarà els serveis i la jornada de treball de cada treballador i llurs dades personals. S'ha de respectar en tots els casos la normativa legal sobre nombre màxim d'hores de treball, i el dia i el nombre d'hores de descans entre jornades.

Per definir els itineraris cal tenir en compte les tasques definides per cadascun dels àmbits (veure apartat 4).

L'adjudicatari haurà de garantir el desenvolupament de la totalitat del servei, tots els dies i torns previstos en la contracta, independentment del compliment de les obligacions de caire laboral, els beneficis de conveni, les baixes laborals, la formació del personal, o bé d'altres motius que es puguin produir. **En cap cas les absències previstes del servei es podran cobrir mitjançant moviments interns entre persones treballadores que, en el moment de la substitució, estiguin prestant altres serveis dins el seu horari habitual. Aquestes substitucions hauran de ser cobertes exclusivament per personal que no es trobi dins del seu torn de treball ordinari, sense que això comporti cap modificació dels llocs de feina assignats.**

Les absències previstes, així com la cobertura d'aquestes, s'hauran de comunicar al responsable del contracte de MERCABARNA amb una **antelació mínima de 48 hores**.

En cas d'absències imprevistes, el personal que exerceixi com responsable de torn de l'empresa adjudicatària, haurà de contactar amb el responsable del servei de MERCABARNA a fi d'avaluar l'impacte de l'absència i determinar la necessitat de reorganitzar aquest o altres serveis. La cobertura d'aquestes absències imprevistes es faran en un termini màxim de 48 hores a comptar des de l'inici de l'absència, excepte en el servei de control d'accés a la instal·lació i pesatge de residus que, al tractar-se d'un lloc crític, el temps màxim de cobertura és d'1 hora. En els criteris avaluable de forma automàtica es puntua una millora a la baixa en aquest termini de substitució.

Si un servei s'inicia més tard de l'horari previst o acaba abans sense finalització, per exemple en el cas d'abandonament o d'indisposició de l'operari en el decurs de la seva tasca, i no es notifica a MERCABARNA en el decurs de la jornada laboral, es considerarà equip (operaris, eines i/o maquinària de treball) no trobat i per tant no remunerat.

### **8.3. PLATAFORMA ROSMIMAN**

MERCABARNA té implantat un GMAO amb la plataforma Rosmiman i l'adjudicatari gestionarà mitjançant el mòdul de neteja tant les ordres de treball com les incidències que li siguin comunicades per la seva resolució.

La informació registrada al sistema GMAO Rosmiman tindrà valor contractual a efectes del seguiment i verificació del compliment del servei, del control de les prestacions realitzades i de l'avaluació de la qualitat del servei, sense perjudici d'altres mitjans de comprovació que pugui utilitzar MERCABARNA. Aquesta informació podrà ser utilitzada, si escau, com a base per a l'aplicació de les deduccions o penalitzacions previstes al contracte.

El pla global de servei, endavant PGS, proposat per l'adjudicatari, un cop validat per MERCABARNA es traslladarà a aquest programa el qual permetrà fer el seguiment i control d'aquesta planificació.

Les PDS recolliran la següent informació:

- Persona que ha fet el servei
- Lloc/espai de realització del servei.
- Hora d'inici i de finalització de la tasca.
- Tasques a realitzar a cada espai segons el PGS.

L'adjudicatari ha de facilitar a totes les persones treballadores dels equips de telefonia mòbil o tabletes necessàries pel correcte desenvolupament dels treballs. En aquests dispositius s'instal·larà el mòdul de neteja de l'APP Rosmiman per a la gestió diària de les ordres de treball, endavant PDS que se'n derivin del PGS. Les PDS seran d'obligat compliment per cadascuna de les persones treballadores adscrites al servei. La persona responsable de l'adjudicatària assignada al servei, a través del portal del contractista de Rosmiman, disposarà del mòdul necessari pel seguiment i control de les feines diàries.

### **8.4. RESIDUS GENERATS PER L'ACTIVITAT**

Tots els residus produïts com a resultat de la neteja de cada zona s'hauran de dipositar als contenidors corresponents que hi ha al Punt Verd.

Tot els residus procedents de minoristes, excepte la matèria orgànica que va a les bústies de matèria orgànica, van a parar a la cinta per tal que a triatge se separin.

Els residus procedents de la neteja del terra de sota la cabina de triatge aniran a la cinta si són envasos o cantoneres, i el rebuig es recollirà en tines i anirà a la banyera de rebuig del moll de majoristes.

S'ha de gestionar els residus generats de la pròpia activitat de neteja per l'empresa adjudicatària. Per exemple, els envasos dels productes de neteja.

#### **8.5. CONDICIONS DE SERVEI**

Els serveis es realitzaran segons el calendari de la Unitat Alimentària, així com dels diversos Mercats que la formen. Es prestarà servei de manera ordinària sempre que el Punt Verd o els Mercats als que es donen servei estiguin oberts.

MERCABARNA, en funció de les necessitats del servei i dels horaris d'atenció al públic, pot modificar l'horari per mitjà d'una comunicació a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de quinze dies i sempre que aquesta modificació horària no representi per a l'empresa assumir un increment de costos socials, cosa que caldria acreditar.

#### **8.6. FLEXIBILITAT DEL SERVEI**

La programació del servei no ha de ser estàtica, i ha d'estar oberta a modificacions per tal d'anar adaptant-se a les necessitats de MERCABARNA i millorar l'eficiència i els resultats de la prestació. Per tant, aquest plec es regeix per la clàusula de progrés, que permet, sempre que MERCABARNA ho consideri necessari, modificar les característiques del servei per adaptar-lo a les noves necessitats, tècniques o tecnològiques.

En aquest sentit, el licitador haurà de preveure mecanismes de flexibilitat del servei que permetin la reprogramació.

### **9. COORDINACIÓ, MILLORA I CONTROL DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

#### **9.1. COORDINACIÓ MERCABARNA I EMPRESA CONCESSIONÀRIA**

A fi de mantenir entre MERCABARNA i l'adjudicatari un control constant i efectiu del servei s'estableix obligatòriament i, com a mínim, una reunió trimestral entre els tècnics adscrits al servei corresponent, i el coordinador de la contracta i el personal que designi per tal de:

- Verificar el seguiment dels treballs efectuats i els compromisos oferts.
- Solucionar problemàtiques generals i particulars.
- Programar serveis especials i d'altres qüestions.
- Efectuar el seguiment econòmic de la contracta.

Els acords adquirits i transcrits en acta de reunió tindran caràcter vinculant.



## **9.2. INSPECCIÓ**

La labor inspectora dels serveis tècnics no tindrà cap limitació; el concessionari s'obliga a posar a disposició del tècnics de MERCABARNA tota la informació que li sigui requerida per clarificar o comprovar l'estat de la prestació dels serveis.

En el cas que MERCABARNA ho consideri oportú podrà encarregar a una empresa externa funcions d'inspecció i control de qualitat i millora continuada.

## **9.3. SEGUIMENT DELS SERVEIS**

L'objectiu del seguiment dels serveis és l'establiment d'una dinàmica de col·laboració entre el contractista, els treballadors, MERCABARNA i els usuaris, per tal d'aconseguir una millora continuada de la qualitat en la prestació dels serveis al llarg del temps.

El seguiment del servei, l'elaboració d'indicadors i l'avaluació de la qualitat es basaran, de manera preferent, en la informació registrada al sistema GMAO Rosmiman; revisió del estat del servei per part del personal designat a tal efecte per MERCABARNA, sense perjudici d'altres mitjans de comprovació.

En finalitzar cada any natural, l'empresa adjudicatària ha d'elaborar un informe per avaluar la qualitat del servei i on constin els canvis realitzats, les incidències, etc.

A efectes de valoració de la proposta de gestió, el licitador podrà descriure els mecanismes d'inspecció i control de la qualitat del servei, incloent-hi, si escau, exemples de models d'informe.

## **9.4. PLANS DE MILLORA**

Al marge del desenvolupament diari del servei, i sotmès al control de la prestació que posteriorment s'especifica, el contractista haurà de posar tots els mitjans necessaris al seu abast per, juntament amb els serveis tècnics de MERCABARNA, dissenyar un pla de millora continuada que al llarg de tota la durada de la contracta permeti una evolució positiva del servei, d'acord amb una adequació de tots els serveis a les necessitats de les instal·lacions.

### **9.4.1. BASES PER UN SISTEMA DE MILLORA DE LA QUALITAT**

El seu objectiu és disposar d'un procediment d'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis objecte de la contracta, que sigui senzill i, per tant, de fàcil aplicació, principalment per identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament de la contracta.

El pla de millora continuada hauria de definir indicadors en base al resultat observat dels serveis.

#### **9.4.2. CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

Aquest control de la prestació del servei es basa en el seguiment del compliment de les prestacions i serveis pactats. La prestació del servei estarà subjecta a les inspeccions i controls efectuats pels propis mitjans de MERCABARNA o aquells externs que estableixi amb la finalitat de verificar que es compleixen els serveis pactats i llurs programacions.

#### **9.4.3. INDICADORS**

L'acompliment dels serveis acordats amb MERCABARNA principalment es basa en el control de la presència, composició dels equips, situació i del compliment de les normes d'execució del servei.

El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'assegurar la composició de cada equips respecte a allò acordat per a cada tipus de prestació i servei, el seu estat de neteja i imatge, i els horaris establerts dels serveis. L'adjudicatari ha d'assegurar el compliment de les normes d'execució dels serveis.

Les dades obtingudes a partir dels protocols de transferència d'informació, s'hauran d'incorporar dins del pla de millora com indicadors i la "informació de seguiment del servei" que es presenten en els protocols de transferència d'informació.

#### **9.4.4. AVALUACIÓ**

Amb la finalitat de dur a terme un seguiment d'avaluació i la millora continua de la prestació del servei, s'estableixen els següents indicadors de nivell de servei (SLA). El seu incompliment podrà donar lloc a l'adopció de les mesures correctores o, si escau, a l'aplicació del règim d'incompliments previst als plecs.

##### **SLA 1. Prestació efectiva del servei**

El servei ha d'estar garantit en tot moment de manera continuada i s'ha de prestar:

- D'acord amb el pla de servei aprovat
- Dins els horaris establerts
- Sense interrupcions injustificades
- Garantint la cobertura de les absències del personal
- Manteniment de nivell del servei prestat

##### **SLA 2. Resolució d'incidències**

Les incidències comunicades pel/s responsable/s de MERCABARNA s'han de resoldre dins dels terminis següents:

- Incidències crítiques: màxim 3 hores laborals des de la comunicació de la incidència.
- Incidències urgents: màxim 24 hores laborables.
- Incidències no urgents: màxim 72 hores laborables.

La classificació del tipus de incidències està reflectit al protocol de incidències intern de MERCABARNA, que es lliurarà al inici del servei al adjudicatari.

### **SLA 3. Adequació del servei**

Criteris a valorar:

- Correcta separació dels residus dels usuaris, és a dir, un bon control.
- Nivell de neteja adequat al ús previst, d'acord amb els criteris establerts al plec i a les instruccions de la persona responsable del contracte.
- Prohibició d'agafar producte del Punt Verd. Es valora per visualització d'aquest fet.
- Prohibició de no fer servir cascos o auriculars durant la jornada laboral pel risc d'accidents. Es valora per qualsevol visualització d'aquest fet.
- Correcte introducció de dades al GESNET. Es valora amb la revisió que fa l'agent ambiental o personal de MERCABARNA.
- Tracte als usuaris, altres subcontractistes o personal de MERCABARNA. Es valora per la visualització d'aquest fet, queixa d'un usuari o personal de la instal·lació.
- Adequació de les inspeccions periòdiques del gestor del servei designat per l'adjudicatari segons la planificació establerta.

### **SLA 4. Compliment documental i traçabilitat del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, el compliment íntegre de les obligacions documentals i laborals (Nalanda), exigida als plecs i requerida per MERCABARNA.

El règim d'incompliments i, si escau, de penalitzacions derivat d'aquests indicadors s'aplicarà d'acord amb el que estableixin els plecs administratius.

Derivats d'aquests indicadors del nivell de servei se'n deriven els següents indicadors clau de rendiment (KPI) que permeten avaluar el comportament global del servei en el temps i identificar desviaments respecte els nivells de servei previstos. Els resultats obtinguts poden justificar l'adopció de mesures correctores o, si cal, l'aplicació del règim d'incompliments previst als plecs.

#### **KPI 1. Continuïtat del servei i execució del servei programat**

Indicador: Percentatge de jornades amb cobertura completa del servei previst

Objectiu  $\geq 98 \%$

Indicador: Percentatge de tasques planificades executades correctament durant el període de control. Per informació obtinguda de les inspeccions periòdiques del gestor designat per l'adjudicatari.

objectiu  $\geq 90 \%$

#### **KPI 2. Temps de resolució d'incidències**

Indicador: Percentatge d'incidències resoltes dins els terminis establerts als SLA.

Objectiu  $\geq 90 \%$



### **KPI 3. Qualitat del servei**

Indicador: Queixes de les plantes que gestionen els residus dels contenidors procedents de la zona de majoristes i minoristes.

Objectiu = 0 queixes al mes de les plantes que gestionen els residus dels contenidors procedents de la zona de majoristes i minoristes.

Indicador: Percentatge de impropis trobats en caracteritzacions de residus

Objectiu segons la fracció:

<2% impropis en contenidors de matèria orgànica vegetal. Es considera impropí qualsevol altre fracció diferent a la matèria orgànica.

<15% impropis en contenidors de rebuig o fracció resta. Es considera impropí qualsevol residu comercial que el Punt Verd de MERCABARNA separi selectivament, i/o abocaments residus no comercials.

Indicador: Nivell de neteja adequat al ús previst, d'acord amb els criteris establerts al plec i a les instruccions de la persona responsable del contracte.

Objectiu >75% segons valoració de les rondes fetes pel personal designat per MERCABARNA.

Indicador: Avisos o visualització de personal agafant producte del Punt Verd.

Objectiu =0

Indicador: Avisos o visualització de personal utilitzant cascos/auriculars

Objectiu =0

Indicador: Errades en el control de pesatge de residus detectades pel personal de MERCABARNA.

Objectiu <2%

Indicador: Queixes i/o visualitzacions del tracte incorrecte als usuaris de la instal·lació, altres subcontractistes o personal de MERCABARNA.

Objectiu < 2 queixes formalitzades mitjançant full de reclamació i/o visualitzacions mensuals

Indicador: Nombre de les inspeccions mensuals periòdiques realitzades pel contractista versus quadrant d'inspeccions previstes.

Objectiu  $\geq 95\%$

Indicador: Errades del control de bàscula

Objectiu < 2% dels registres mensuals

### **KPI 4. Compliment documental i laboral**

Indicador: Percentatge de documentació laboral i contractual correcta i actualitzada.

Objectiu 100%

Els resultats obtinguts poden justificar l'adopció de mesures correctores o, si escau, l'aplicació del règim d'incompliments previst als plecs.

## **10. SOSTENIBILITAT AMBIENTAL I SOCIAL**

### **10.1. OBJECTIUS**

El servei de neteja provoca una inevitable necessitat de recursos i una repercussió en el medi ambient. Per tant, és d'obligació minimitzar l'impacte en el nostre entorn mitjançant el disseny i organització del servei més sostenible, amb les millors tecnologies disponibles i amb una formació constant del personal.

### **10.2. SOSTENIBILITAT AMBIENTAL EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures necessàries per minimitzar l'impacte ambiental del servei, tenint en consideració, com a mínim, les següents variables:

- Consum d'aigua:  
L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar criteris d'ús eficient de l'aigua en totes les operacions de neteja, mitjançant l'ús de sistemes, equips i procediments que permetin reduir-ne el consum, especialment en els espais de major superfície o intensitat d'ús.
- Productes i compra verda:  
L'empresa adjudicatària prioritzarà l'ús de productes de neteja amb certificació ecològica o eco etiquetatge reconegut (com l'etiqueta ecològica de la UE), així com productes biodegradables o de menor impacte ambiental, sempre que siguin adequats a les necessitats del servei i als requisits sanitaris de les instal·lacions.
- Gestió ambiental dels materials i residus:  
Els materials i productes utilitzats hauran de ser seleccionats d'acord amb criteris de minimització de residus, durabilitat i menor impacte ambiental. La gestió dels residus generats durant la prestació del servei s'haurà de realitzar conforme al sistema de recollida selectiva establert per MERCABARNA

### **10.3. FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposi de formació adequada en matèria de sostenibilitat ambiental, ús eficient de recursos, gestió responsable de productes i respecte per l'entorn de treball.

Aquesta formació s'integrarà dins del pla de formació del personal i inclourà, com a mínim, continguts relacionats amb:

- l'ús responsable de l'aigua i l'energia,
- la correcta utilització dels productes de neteja,
- la separació selectiva de residus,
- la prevenció d'impactes ambientals derivats del servei



#### **10.4. SOSTENIBILITAT SOCIAL I RESPONSABILITAT LABORAL**

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en tot moment, la normativa vigent en matèria laboral, social, d'igualtat efectiva entre dones i homes, i de prevenció de l'assetjament laboral, sexual o per raó de sexe, així com qualsevol altra obligació legal aplicable en l'àmbit de la prestació del servei.

Així mateix, haurà de garantir que l'organització del servei i les condicions de treball del personal adscrit permetin una prestació continuada, segura i de qualitat, en coherència amb els valors de responsabilitat social i respecte a les persones.

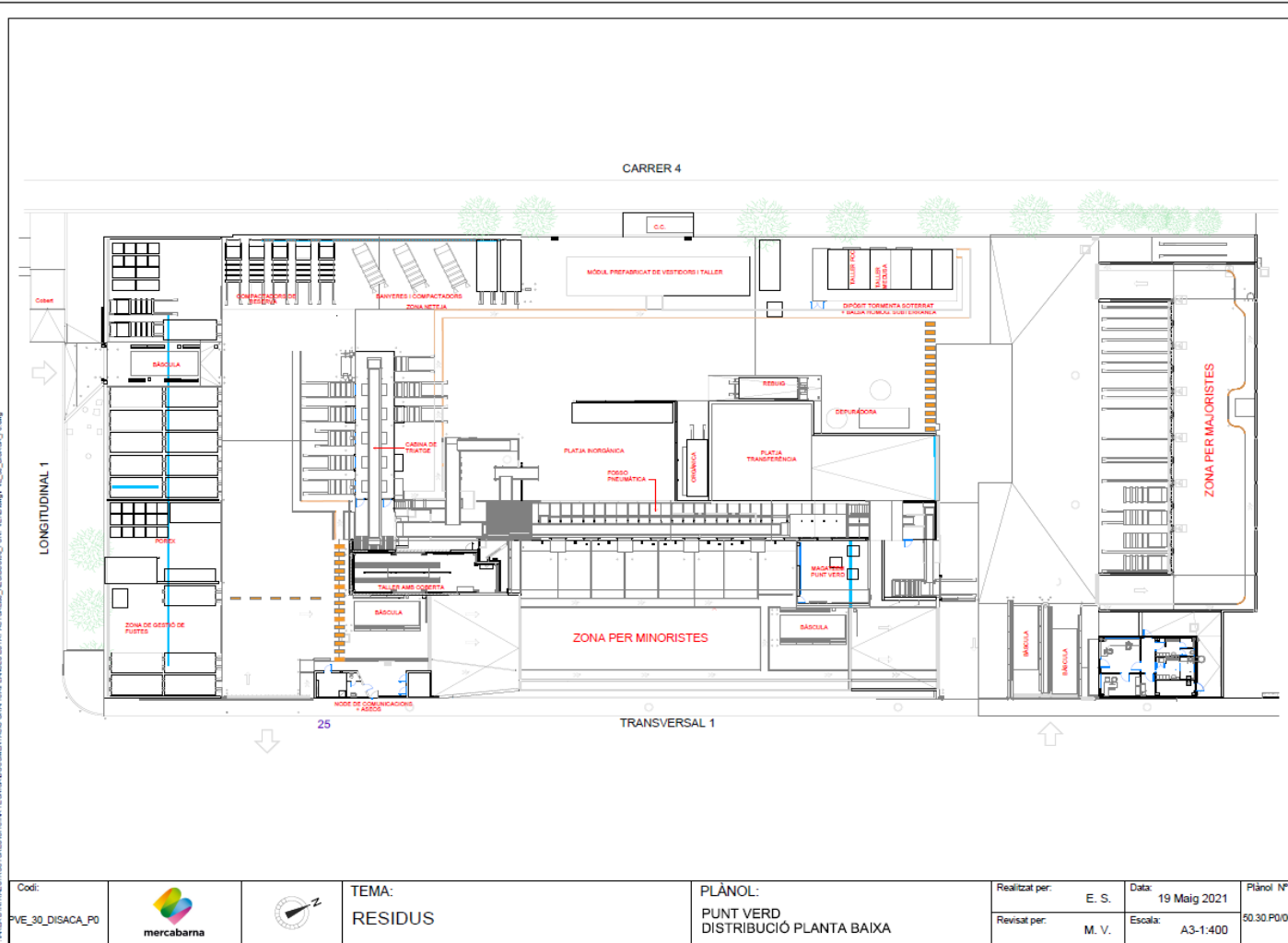
#### **10.5. MILLORA CONTINUADA EN MATÈRIA DE SOSTENIBILITAT**



Les mesures adoptades en matèria de sostenibilitat ambiental i social podran ser objecte de seguiment i millora en el marc dels mecanismes de control i coordinació del servei, amb la finalitat d'afavorir una evolució positiva del contracte i la incorporació progressiva de bones pràctiques.

Sense perjudici del que estableixin els plecs administratius, els licitadors podran proposar, a efectes de valoració, millores addicionals en matèria de sostenibilitat ambiental i social, sempre que aquestes no contradiguin el present plec ni la normativa aplicable



11.2. ANNEX II. PLÀNOL PUNT VERD



Codi: PVE_30_DISACA_P0			TEMA: RESIDUS	PLÀNOL: PUNT VERD DISTRIBUCIÓ PLANTA BAIXA	Realitzat per:	E. S.	Data:	19 Maig 2021	Plànol Nº 50.30.P0/0
					Revisat per:	M. V.	Escala:	A3-1:400	

**11.3. ANNEX III. LLISTAT DE PERSONES A SUBROGAR**

Operari@	Categoría	Tipo contrato	Convenio	Pluses anual	Antigüedad	Horas sem	Observaciones
1	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza	Nocturnidad 25% salario base	9/10/2023	40	
2	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza		5/5/2017	40	
3	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza		1/7/2020	40	
4	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza	Plus responsable: 402€/año	3/10/2016	40	
5	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza		2/5/2022	40	
6	Limpiador/a	Transformación indefinido jornada parcial	Limpieza	Nocturnidad 25% salario base	4/4/2023	35	
7	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza	Nocturnidad 25% salario base	1/8/2020	40	
9	Limpiador/a	Indefinido jornada completa bonificado	Limpieza		1/7/2009	40	
10	Limpiador/a	Indefinido jornada parcial	Limpieza		4/2/2010	20	
11	Limpiador/a	Transformación a indefinido jornada completa	Limpieza	Nocturnidad 25% salario base	13/5/2024	40	
12	Limpiador/a	Indefinido jornada parcial	Limpieza		6/5/2022	30	
13	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza		18/3/2020	40	
14	Limpiador/a	Indefinido jornada parcial	Limpieza		2/12/25	35	
15	Limpiador/a	Indefinido jornada completa	Limpieza		29/12/25	40	
16	Limpiador/a	Eventual jornada parcial	Limpieza		23/12/25	20	Del 23/12/25 al 06/06/26
17	Limpiador/a	Eventual jornada parcial	Limpieza		9/12/25	20	Del 9/12/25 al 06/06/26
18	Limpiador/a	Interino jornada parcial	Limpieza		6/11/25	30	Sustituye posición 12
19	Limpiador/a	Interino jornada completa	Limpieza	Nocturnidad 25% salario base	18/22/25	40	Sustituye posición 1
20	Limpiador/a	Interino jornada completa	Limpieza		26/01/26	40	Sustituye posición 2
21	Limpiador/a	Interino jornada parcial	Limpieza		11/2/26	37,5	Sustituye posición 10