

Règim interior - Contractació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE RECOLLIDA I TRANSPORT DE RESIDUS MUNICIPALS AL MUNICIPI DE TORDERA

Identificació de l'expedient

Títol	Servei de recollida i transport de residus de competència municipal
Regidoria	Medi Ambient, Energia i Sostenibilitat
Núm. Expedient	2026/6624
Assumpte	Plec de prescripcions tècniques (PPT)

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		

Document signat electrònicament

1 / 102

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original



Règim interior - Contractació

Índex de continguts

1	CONSIDERACIONS PRÈVIES	6
1.1	OBJECTE	6
1.2	OBJECTIUS DELS SERVEIS	6
1.3	CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	6
1.3.1	Criteris generals	7
1.3.2	Criteris de sostenibilitat	7
1.4	ÀMBIT TERRITORIAL.....	8
1.5	TEMPORALITAT DEL SERVEI	8
2	POSADA EN MARXA I IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI.....	9
2.1	INICI DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	9
2.1.1	Fase I – Fase de transició.....	9
2.1.2	Fase II – Implementació de la recollida comercial porta a porta	9
3	SERVEIS DE RECOLLIDA	10
3.1	SITUACIÓ ACTUAL	10
3.2	NOU SERVEI DE RECOLLIDA.....	10
3.2.1	Àmbit funcional del servei	10
3.2.2	Horaris i dies de servei	11
3.3	RECOLLIDA DOMICILIÀRIA EN CONTENIDORS.....	11
3.3.1	Descripció del servei	11
3.3.2	Freqüència i horari de recollida	11
3.3.3	Configuració del servei.....	12
3.3.4	Quantitat i tipologia de contenidors	13
3.4	RECOLLIDA COMERCIAL PORTA A PORTA.....	14
3.4.1	Servei actual	14
3.4.2	Descripció del servei	14
3.4.3	Freqüència i horari de recollida	15
3.4.4	Configuració del servei.....	15
3.5	NETEJA INTERIOR I EXTERIOR DELS CONTENIDORS.....	16
3.5.1	Descripció del servei	16
3.5.2	Freqüències i horaris del servei.....	17
3.5.3	Configuració del servei.....	17
3.6	SERVEI DE MANTENIMENT DE CONTENIDORS	18
3.6.1	Descripció del servei	18
3.6.2	Configuració del servei.....	18
3.7	SERVEI DE RECOLLIDA DEL MERCAT SETMANAL	19
3.7.1	Descripció del servei	19
3.7.2	Configuració del servei.....	19
3.8	RECOLLIDA EN FIRES, FESTES I ESDEVENIMENTS.....	20
3.8.1	Descripció del servei	20
3.8.2	Configuració del servei.....	20
3.9	RECOLLIDA DE PILES.....	21
3.9.1	Descripció del servei	21
3.9.2	Configuració del servei.....	21
3.10	RECOLLIDA DE RESIDUS A DEMANDA.....	21
3.10.1	Marc comú dels serveis de recollida a demanda	21
3.10.2	Configuració del servei.....	22
3.10.3	Servei de recollida de residus voluminosos	23



Règim interior - Contractació

3.10.4	Recollida de restes de jardineria i poda	24
3.10.5	Recollida d'abocaments incontrolats al medi	25
3.11	TRANSPORT DE RESIDUS DE LA DEIXALLERIA I ALTRES LOCALITZACIONS	25
3.11.1	Transport de la deixalleria.....	25
3.11.2	Transport des de la Brigada	26
3.11.3	Transport des de les urbanitzacions	26
3.12	GESTIÓ I DESTÍ DELS RESIDUS DELS SERVEIS DE RECOLLIDA.....	27
4	INCIDÈNCIES DELS SERVEIS	29
4.1	DEFINICIÓ I ABAST.....	29
4.2	TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES.....	29
4.2.1	Exemples d'incidències	29
4.3	CANALS DE DETECCIÓ	30
4.4	REGISTRE I INFORMACIÓ MÍNIMA	30
4.5	CATEGORITZACIÓ.....	31
4.6	TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ.....	31
4.6.1	Definició	31
4.6.2	Exemples	31
4.6.3	Temps de resposta i resolució per categoria	32
4.7	PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ.....	32
4.8	CONFIGURACIÓ DEL SERVEI	33
5	RECURSOS MATERIALS	34
5.1	CONSIDERACIONS GENERALS	34
5.2	VEHICLES I EQUIPS	34
5.2.1	Aspectes generals	34
5.2.2	Règim d'ús dels vehicles.....	34
5.2.3	Nombre de vehicles del nou contracte	35
5.2.4	Característiques tècniques.....	35
5.2.5	Recepció dels vehicles i maquinària de nova adquisició del servei.....	36
5.2.6	Sistemes de seguiment dels vehicles	37
5.2.7	Manteniment i neteja dels vehicles	37
5.2.8	Control de la legionel·losi en les instal·lacions i equips amb aigua	38
5.3	ELEMENTS DE CONTENITZACIÓ	38
5.3.1	Nombre d'elements de contenització necessaris	38
5.3.2	Característiques tècniques.....	39
5.3.3	Posada a punt dels contenidors soterrats.....	39
5.3.4	Manteniment anual dels contenidors soterrats.....	40
5.3.5	Reposició dels elements de contenització de superfície.....	40
5.3.6	Sistema electrònic d'identificació per ràdio freqüència dels elements de contenització.....	41
5.4	APLICACIÓ DE LA IMATGE ALS MITJANS MATERIALS.....	42
5.5	TRACTAMENT DE LES INVERSIONS	42
6	INSTAL·LACIONS	43
6.1	PARC CENTRAL O BASE DELS SERVEIS.....	43
6.2	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA EN RELACIÓ A LES INSTAL·LACIONS	43
7	RECURSOS HUMANS.....	45
7.1	CONSIDERACIONS GENERALS	45
7.2	SUBROGACIÓ DEL PERSONAL.....	45
7.3	PERFILS PROFESSIONALS I DIMENSIONAMENT	46
7.4	RESPONSABLE DEL SERVEI	47
7.5	SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL	47
7.5.1	Vaga	47
7.6	SEGURETAT I SALUT LABORAL.....	48



Règim interior - Contractació

7.7	IMATGE DEL PERSONAL	48
7.8	FORMACIÓ DEL PERSONAL	49
7.8.1	Pla de formació	49
7.9	CONTROL DE PRESENCIA DEL PERSONAL	50
8	TECNOLOGIA PEL SEGUIMENT DEL SERVEI, COMUNICACIÓ I CONTROL	51
8.1	DISPOSITIUS DE LOCALITZACIÓ I POSICIONAMENT I SISTEMA EMBARCAT ALS VEHICLES.....	52
8.2	IDENTIFICACIÓ I LECTURA DELS MATERIALS DE RECOLLIDA.....	53
8.2.1	Antena/lector embarcat.....	54
8.2.2	Lectors manuals	54
8.3	PLATAFORMA DE GESTIÓ DEL SERVEI	54
8.4	ALTRES ELEMENTS DE COMUNICACIÓ	56
8.5	MANTENIMENT DELS EQUIPS TECNOLÒGICS.....	56
8.6	INFORMES.....	57
8.6.1	Informes diaris	57
8.6.2	Informes mensuals.....	58
8.6.3	Informes anuals.....	58
8.6.4	Informació a la finalització del contracte	58
8.7	GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	58
8.7.1	Gestió de la informació	58
8.7.2	Gestió de dades personals	58
9	SOSTENIBILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	59
9.1	CRITERIS DE SOSTENIBILITAT	59
9.2	VARIABLES AMBIENTALS.....	59
9.2.1	Aire: emissió de gasos.....	60
9.2.2	Aire: impacte acústic.....	60
9.2.3	Aigua: consum i tipologia d'aigua	60
9.2.4	Contaminació odorífera	60
9.2.5	Consum a les instal·lacions	61
9.2.6	Productes de neteja	61
9.3	CONTROL DE LES VARIABLES.....	61
10	GESTIÓ DEL CONTRACTE	63
10.1	ORGANITZACIÓ	63
10.1.1	Model de relació i seguiment del contracte	63
10.2	CONTROL DE LA PRESTACIÓ I QUALITAT DEL SERVEI.....	73
10.2.1	Descripció general del control i qualitat del servei	74
10.2.2	Els Acords de Nivell de Servei (ANS)	74
10.2.3	Resum Integrat dels ANS.....	84
10.2.4	Indicador global de qualitat (Q)	85
10.2.5	Mesures correctores	85
10.3	CORRECCIÓ DE LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT	85
11	CONTINGUT MÍNIM DE LES PROPOSTES.....	86
11.1	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA SUBJECTA A UN JUDICI DE VALOR	86
11.2	ESTUDI ECONÒMIC PER LA VALORACIÓ DE CRITERIS AUTOMÀTICS	89
	ANNEXOS	91



Règim interior - Contractació

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1. Freqüència de recollida dels contenidors	12
Taula 2. Configuració del servei de recollida de contenidors	12
Taula 3. Nombre de contenidors i ubicacions per fracció en cada àmbit del municipi	13
Taula 4. Nombre actual d'establiments comercials adscrits al servei	14
Taula 5. Configuració del servei de recollida comercial PaP	14
Taula 6. Nombre orientatiu d'establiments comercials amb recollida porta a porta per fracció	14
Taula 7. Freqüència de recollida del nou PaP comercial	15
Taula 8. Configuració del nou servei de recollida comercial PaP	15
Taula 9. Freqüències de neteja de contenidors	17
Taula 10. Configuració del servei de neteja de contenidors	17
Taula 11. Contenització necessària pel mercat setmanal	19
Taula 12. Configuració del servei de recollida del mercat setmanal	19
Taula 13. Configuració del servei de recollida en fires, festes i esdeveniments	20
Taula 14. Configuració del serveis de recollida a demanda	22
Taula 15. Freqüència de buidat dels contenidors de la deixalleria	25
Taula 16. Configuració dels equips del servei de transport de residus de la deixalleria	25
Taula 17. Configuració dels equips del servei de transport de residus de la brigada	26
Taula 18. Configuració dels equips del servei de transport de residus des de les urbanitzacions	26
Taula 19. Destí de les fraccions de residus	27
Taula 20. Exemples d'incidències dels serveis i les seves respostes i resolucions	31
Taula 21. Temps de resposta i resolució per categoria d'incidència	31
Taula 22. Graus d'ús diaris màxims dels vehicles del servei	34
Taula 23. Relació de vehicles mínims del nou contracte	34
Taula 24. Dimensionament de contenidors domiciliaris previstos de nova adquisició	38
Taula 25. Dimensionament de l'utilatge previst pel PaP comercial i actes	38

ÍNDIX D'ANNEXOS

Annex 0. Plànols de l'àmbit territorial dels serveis
Annex 1. Plànols dels serveis de recollida de residus
Annex 2. Composició de les ubicacions de contenidors actuals
Annex 3. Composició de les noves ubicacions de contenidors
Annex 4. Llistat d'activitats econòmiques de Tordera
Annex 5. Criteris de qualitat mínims per la recollida de residus porta a porta
Annex 6. Relació d'actes i esdeveniments de Tordera
Annex 7. Protocol per a la prevenció de la legionel·losi
Annex 8. Especificacions tècniques mínimes dels vehicles (<i>Excel</i>)
Annex 9. Especificacions tècniques mínimes dels elements de contenització (<i>Excel</i>)
Annex 10. Llistat del personal subrogable
Annex 11. Informació tècnica a complimentar dels serveis i equips (<i>Excel</i>)



Règim interior - Contractació

1 CONSIDERACIONS PRÈVIES

1.1 OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT) és determinar els requeriments tècnics que regiran la contractació dels serveis de recollida i transport de residus municipals al municipi de Tordera, establint les condicions tècniques i organitzatives mínimes exigibles que caldrà garantir en la seva prestació.

1.2 OBJECTIUS DELS SERVEIS

L'AJUNTAMENT de Tordera (en endavant AJUNTAMENT) té l'objectiu de millorar els serveis de recollida de residus del municipi, per tal de fomentar la correcta separació en origen de residus i potenciar la participació dels establiments comercials en el servei, sempre apostant per la qualitat dels serveis i l'eficiència dels recursos.

El percentatge de recollida selectiva bruta del municipi en dades del 2024 és del 61,7% (ARC) del total de residus generats, incloent el servei de deixalleria, mitjançant un sistema de recollida de residus amb contenidors de càrrega superior, soterrats i de superfície, i una recollida comercial porta a porta de paper i cartró sense identificació. És per això que s'aposta per la millora de l'actual sistema de recollida, canviant la configuració de les ubicacions de contenidors per tal que tinguin contenidors de totes les fraccions, i implementant una recollida comercial porta a porta de les fraccions orgànica i paper i cartró amb identificació de les aportacions, per ampliar i millorar la individualització de les aportacions de residus dels establiments comercials.

Els objectius que es persegueixen amb el nou servei s'emmarquen en la legislació vigent en matèria de prevenció i gestió de residus i la Directiva Marc de Residus de la Unió Europea (actualització de la Directiva UE 2018/851 del Parlament Europeu i del Consell de 30 de maig de 2018), dins el Paquet d'Economia Circular, per tal de contribuir a l'objectiu establert d'assolir un índex de reciclatge dels residus municipals d'un mínim del 60% per al 2030.

Per tant, els objectius principals de l'AJUNTAMENT mitjançant aquest contracte són:

- Augmentar el percentatge global de recollida selectiva del municipi.
- Augmentar i monitoritzar la participació en el sistema de recollida de les activitats econòmiques, fomentant la corresponsabilitat en la prevenció i valorització dels residus.
- Millorar la qualitat de totes les fraccions selectives.
- Promoure la recuperació i aprofitament dels materials reciclables i reduir, per tant, la quantitat de fracció resta destinada a disposició final.

Finalment, el present contracte estableix les bases per a la implantació de mecanismes de pagament per generació (PxG), en compliment de l'article 11.3 de la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular. Mitjançant la identificació i el còmput de la generació real de residus de cada llar o comerç, es pretén vincular directament la taxa de residus a la quantitat i tipus de deixalles generades. Aquest vincle actua com un incentiu econòmic clau per a la reducció de residus i la millora de la separació en origen, promovent la participació activa de la ciutadania i el sector comercial en la consecució dels objectius ambientals del municipi.



Règim interior - Contractació

1.3 CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

A continuació es descriuen les condicions mínimes que l'empresa adjudicatària haurà de complir per a la prestació dels serveis objecte del present plec:

1.3.1 Criteris generals

- Complir les obligacions previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP), en el PPT, en el contracte que es formalitzi i altra documentació contractual, així com les instruccions que, en l'exercici de les potestats que li correspongui, dicti l'AJUNTAMENT.
- L'oferta l'empresa adjudicatària serà presa en consideració per establir el preu dels serveis (i els corresponents preus unitaris, si s'escau) i la configuració bàsica dels mateixos, respectant tots els serveis i la seva definició al llarg de tot el contracte. De tal manera, l'empresa adjudicatària haurà de seguir, en el curs de la realització dels treballs, totes les definicions i els detalls d'execució (configuracions, protocols, freqüències, etc.) continguts a l'esmentada documentació.
- Prestar el servei amb la qualitat exigida i amb la màxima eficiència i eficàcia, preveient les optimitzacions i modificacions necessàries del servei un cop implantat per assegurar un sistema de millora contínua.
- Respectar i vetllar en tot moment pel compliment rigorós de la legislació aplicable en l'exercici de la seva activitat i en la prestació dels serveis i, en particular, la legislació de protecció del medi ambient, laboral, seguretat i salut i ordenances i reglaments municipals que puguin afectar al desenvolupament del servei.
- Obtenir totes les autoritzacions, permisos, tràmits i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la prestació del servei amb anterioritat a l'inici del mateix.
- Implementar operatives que afavoreixin la transparència, basades en tecnologies de la informació i de la comunicació, que permetin i facilitin el seguiment efectiu dels diferents serveis, la col·laboració entre l'administració i l'empresa adjudicatària i l'intercanvi i l'anàlisi de dades.
- Dur a terme el servei minimitzant tota molèstia a la ciutadania, pel que fa al soroll, les olors o l'impacte a la via pública.
- Facilitar l'exercici de les funcions de control i fiscalització per part de l'AJUNTAMENT, presentant en el termini fixat la documentació requerida pel mateix, en l'exercici de les seves funcions.
- Complir la legislació de protecció de dades de caràcter personal, en la seva qualitat d'encarregats del tractament de dades personals, quan procedeixi.

1.3.2 Criteris de sostenibilitat

Els criteris de sostenibilitat es basaran en reduir i minimitzar l'impacte ambiental i la petjada de carboni dels serveis objecte d'aquest contracte, mitjançant les següents accions:



Règim interior - Contractació

- Aplicar la jerarquia de gestió dels residus en totes les tasques del contracte: prevenció de residus, reciclatge, altres tipus de valorització material, inclosa l'energètica i, en última instància, eliminació dels residus, quan escaigui.
- Assolir una millora quantitativa i qualitativa en la recollida selectiva al llarg del contracte.
- Introduir dins del servei objecte d'aquest contracte totes les mesures organitzatives i els mitjans possibles per tal de reduir l'impacte ambiental del servei.
- Fer un ús més eficient i racional de l'aigua.
- Fer compra verda, sostenible i responsable en totes les instal·lacions i tasques relacionades amb el contracte (despeses d'oficina, productes de neteja, consumibles, vestuari, etc.).
- Fomentar la sensibilització i informació ambiental de forma sistemàtica i continuada.
- Acreditar que el personal del servei té formació en sostenibilitat o gestió verda (recollida selectiva).

1.4 ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial del present contracte inclou la totalitat del terme municipal de Tordera, incloent els polígons industrials.

Pel que fa a l'estructura urbana, el municipi està format per:

• Nuclis de població:

Urbanització Àgora Parc	Urbanització Roca-Rossa
Urbanització Can Domènec	Urbanització Terra Brava
Urbanització Sant Daniel	Urbanització Tordera Parc
Urbanització Les Ferreres	Caravàning Internacional Costa Brava
Urbanització El Mas Móra	Nucli urbà de Sant Pere
Urbanització Niàgara Parc	Nucli urbà de Tordera

• Nuclis disseminats:

Agregat rural de Manresa Tió	Roca Rossa i Can Camps (fora àmbit)
Agregat rural Cal Capità	Sant Pere de Riu
Agregat rural de les Mimoses	Sant Llop
Agregat de Can Soler	

• Polígons industrials:

Polígon industrial de Can Verdalet	Sector industrial Inditex I
Polígon industrial Mina d'Or	Sector industrial Inditex II
Polígon industrial Can Buscà Sud	

A l'Annex 0 es poden veure amb detall els nuclis de població del municipi.



Règim interior - Contractació

En cas d'ampliació de l'àmbit objecte del contracte, com a conseqüència del desenvolupament urbanístic del municipi o altres, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis objecte d'aquest plec, tenint en consideració que aquestes prestacions poden comportar una modificació del contracte segons el que s'estableix al PCAP.

1.5 TEMPORALITAT DEL SERVEI

No es preveu l'aplicació de diferents temporades de treball pels serveis de recollida de residus. Tot i això, s'han de tenir en compte els següents increments de freqüències de serveis en algun període de l'any:

- Recollida dels contenidors de vidre soterrats: increment de la freqüència de recollida dels contenidors d'aquesta fracció un dia més al mes durant els mesos de maig a setembre, tal com es detalla a l'**apartat 3.3.2.**
- Neteja de contenidors: increment de la freqüència de neteja interior dels contenidors d'orgànica i resta durant els mesos de maig a setembre, tal com es detalla a l'**apartat 3.5.2.**

2 POSADA EN MARXA I IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI

El contracte tindrà una durada de VUIT (8) anys a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte, sens perjudici que l'acta d'inici determini la data efectiva d'inici de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària dels serveis s'haurà de fer càrrec dels mateixos l'endemà del dia de la formalització del contracte, i els haurà de prestar amb les condicions descrites en aquest plec. Després de la formalització del contracte i abans de l'inici del servei, l'empresa adjudicatària haurà de nomenar la persona Responsable del Servei i presentar la documentació requerida en el present PPT.

Els terminis màxims per a la implementació dels serveis són els que es detallen a continuació.

En el cas d'impossibilitat de complir algun dels terminis establerts, les empreses ho hauran d'especificar i justificar, indicant obligatòriament el calendari de posada en funcionament dels mitjans de nova adquisició i com es preveu iniciar el servei.

Les empreses licitadores hauran d'explicar en la seva Memòria Tècnica Descriptiva com preveuen realitzar la implementació dels serveis, amb un cronograma detallat on s'estableixin els terminis d'entrega dels diferents recursos materials (vehicles, elements de contenització i sistemes d'identificació, tecnologia pel seguiment i la resta de materials), la posada en marxa dels sistemes tecnològics i la posada en marxa real dels diferents serveis.

2.1 INICI DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

2.1.1 Fase I – Fase de transició

És la fase compresa entre l'inici del servei i la implementació gradual dels serveis inclosos a les següents fases del contracte, que es desenvoluparà des del moment que es faci la signatura del contracte i que inclourà:



Règim interior - Contractació

- Inici dels serveis de recollida i transport de residus, descrits al **capítol 3** en aquest plec, menys els inclosos a la Fase II del contracte.
- Posada a punt dels actuals contenidors soterrats.
- Substitució de tots els contenidors actuals de superfície.

Per tant, abans de l'inici de la Fase II del contracte s'haurà d'haver finalitzat la posada a punt i substitució dels contenidors actuals. Pel que fa als vehicles recol·lectors de nova adquisició, així com la tecnologia embarcada, podran ser assumits, fins que no s'incorporin, amb mitjans propis de l'empresa adjudicatària, tal com es detalla al **capítol 5**.

2.1.2 Fase II – Implementació de la recollida comercial porta a porta

És la fase compresa entre la finalització de la fase I fins a la implementació del nou servei de recollida comercial porta a porta de les fraccions orgànica i paper i cartró, descrit a l'**apartat 3.4.2**, que es desenvoluparà en el termini màxim de 8 mesos des de la signatura del contracte.

Per tant, en un termini màxim de 8 mesos a partir de la signatura del contracte, s'hauran d'haver incorporat la totalitat dels vehicles, contenidors i altres mitjans materials necessaris per a la realització del nou servei de recollida comercial porta a porta.

Abans de l'inici d'aquesta fase, l'AJUNTAMENT lliurarà el llistat d'establiments adherits al servei a l'empresa adjudicatària i realitzarà una campanya informativa del funcionament del nou servei de recollida comercial porta a porta.

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		



Règim interior - Contractació

3 SERVEIS DE RECOLLIDA

3.1 SITUACIÓ ACTUAL

Actualment, al municipi de Tordera la recollida de residus es realitza mitjançant contenidors soterrats de càrrega superior per a les fraccions orgànica, paper i cartró, envasos lleugers, vidre i resta, contenidors de superfície de càrrega superior per a les fraccions envasos lleugers, paper i cartró i vidre i contenidors de superfície de càrrega posterior per a la fracció resta. En total hi ha 90 àrees d'aportació de contenidors soterrats i 39 àrees de contenidors de superfície. A l'**Annex 1**, es mostra la distribució de les ubicacions de contenidors soterrats i de superfície, i es detalla el llistat amb la seva composició.

A més a més, actualment es presten els següents serveis de recollida:

- Recollida de repàs dels contenidors.
- Recollida porta a porta comercial de paper i cartró.
- Recollida de restes de jardineria i poda i de voluminosos.
- Neteja dels contenidors i la seva àrea al voltant dels contenidors.
- Transport dels residus de la deixalleria a les plantes de tractament que correspongui.
- Altres recollides complementàries: recollida de piles, recollida del mercat setmanal i d'actes i festivitats i recollida d'abocaments incontrolats al medi natural.

3.2 NOU SERVEI DE RECOLLIDA

3.2.1 Àmbit funcional del servei

Els serveis de recollida que s'inclouen dins d'aquesta licitació i dels quals se'n regulen les seves condicions són els següents:

- Recollida dels contenidors soterrats de càrrega superior (fraccions orgànica, paper i cartró, envasos lleugers, vidre i resta), dels contenidors de superfície de càrrega superior (fraccions paper i cartró, envasos lleugers i vidre) i de càrrega posterior (totes les fraccions).
- Recollida comercial porta a porta de les fraccions orgànica i paper i cartró.
- Recollida de residus voluminosos a demanda.
- Recollida de restes de jardineria i poda a demanda.
- Recollida d'abocaments incontrolats al medi natural.
- Neteja dels contenidors i de les seves ubicacions
- Manteniment dels contenidors i de les seves ubicacions.
- Altres recollides: recollida de piles, recollida de residus del mercat setmanal i de fires, festes i actes populars.
- Transport dels residus de la deixalleria a les plantes de tractament que correspongui.



Règim interior - Contractació

- Transport dels residus provinents del servei de recollida a les plantes de tractament que correspongui.
- Posada a punt dels contenidors soterrats actuals i subministrament i instal·lació dels nous contenidors de superfície.
- Subministrament, reposició i manteniment de tots els elements d'aportació (cubells i bujols) per a la recollida porta a porta comercial.
- Subministrament i col·locació d'elements d'identificació i informació (TAGs, adhesius, i altres) als elements de contenització.
- Subministrament de la plataforma de gestió i de tots els elements tecnològics per al seguiment del servei (GPS, ordinadors embarcats, antenes, canelleres...).
- Serveis de resolució d'incidències.

Queden exclosos dels serveis de recollida municipal els següents residus: els residus procedents d'activitats industrials no assimilables a residus municipals, els residus generats fora de l'àmbit territorial, els residus sanitaris (tipus III i IV) i els residus tòxics, radioactius i/o perillousos.

3.2.2 Horaris i dies de servei

Els serveis de recollida i transport de residus es prestaran de dilluns a dissabte, incloent-hi els festius.

A efectes d'aquest plec, es consideren els horaris següents:

- Horari nocturn:
 - De 22:00 h a 6:00 h del dia següent.
- Horari diürn:
 - Matí: de 6:00h a 14:00h.
 - Tarda: de 14:00h a 22:00h.

3.3 RECOLLIDA DOMICILIÀRIA EN CONTENIDORS

3.3.1 Descripció del servei

El servei consisteix en la recollida dels contenidors de càrrega superior amb doble ganxo, soterrats i de superfície, i dels contenidors de càrrega posterior de superfície, amb un vehicle recol·lector de càrrega superior i posterior que permet la recollida de les tres tipologies de contenidors en una mateixa ruta, i el transport dels residus fins a les plantes de tractament que correspongui.

Aquesta article 3.3 regula la recollida de tots els contenidors distribuïts al terme municipal inclosos els contenidors de superfície d'ús privatiu (assignats a activitats econòmiques) que no es troben a via pública, segon plànol de distribució de l'**Annex 1**.

Durant les operacions de buidat dels contenidors, l'operari de l'equip de recollida haurà de netejar la ubicació, abocant els residus que s'hi trobi als contenidors corresponents. En el cas



Règim interior - Contractació

que no pugui recollir algun residu, pel seu pes o volum, obrirà una incidència per al seu seguiment, d'acord a l'establert en el **capítol 4**.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir una especial atenció a les recollides i neteja dels contenidors localitzats al voltant les escoles, considerant-les com a prioritaris.

En cas de desbordament de contenidors, l'empresa adjudicatària haurà de registrar la incidència per al seu seguiment, d'acord a l'establert en el **capítol 4**.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el buidatge efectiu dels contenidors.

3.3.2 Freqüència i horari de recollida

L'horari previst del servei de RECOLLIDA DOMICILIÀRIA EN CONTENIDORS serà diürn de matí, de 6:00 h a 14:00 h, i per a la resta de serveis serà diürn, de matí i de tarda, de 6:00 h a 22:00 h.

Les rutes dels equips de recollida de les diferents fraccions hauran d'abastar la totalitat dels contenidors del municipi, tant soterrats com de superfície, i tant de càrrega superior com de càrrega posterior, seguint les freqüències de recollida mínimes que es detallen a continuació. Amb independència de la seva situació, a via pública o privada.

L'empresa adjudicatària podrà adaptar les rutes proposades en funció de les necessitats del servei i amb criteris de millora contínua, que seran consensuades i validades prèviament per part dels serveis tècnics de l'AJUNTAMENT.

La freqüència setmanal de recollida mínima establerta per temporada, tipologia de contenidors i fracció és la següent:

Temporada	Tipologia	Fracció	Freqüència (dies per setmana)
Tot l'any	Soterrats	Orgànica	3
		Envasos	3
		Ileugers	
		Paper i cartró	3
		Vidre	0,5
		Resta	4
	Superfície	Orgànica	4
		Envasos	3
		Ileugers	
		Paper i cartró	3
		Vidre	0,5
		Resta	3
Temporada alta (maig a setembre inclosos)	Soterrats i superfície	Vidre	0,25 (extres)

Taula 1. Freqüència de recollida dels contenidors



Règim interior - Contractació

L'AJUNTAMENT es reserva la facultat, per necessitats del servei, d'ajustar els horaris i el calendari de recollida, sense que això representi un increment del cost de la prestació del servei de recollida domiciliaria en contenidors sempre que no es modifiquin globalment les freqüències. En aquest cas, el contracte podrà estar subjecte a una modificació segons el que s'estableix al PCAP.

Les empreses licitadores hauran de configurar el calendari de recollida segons les freqüències establertes. La freqüència del servei no es veurà afectada pels dies festius, tot i que es permetrà modificar el dia o horari de recollida dels dies de Nadal, Cap d'Any, Reis i Sant Joan, de manera consensuada amb els serveis tècnics de l'AJUNTAMENT.

Durant els dies de Nadal, Cap d'Any, Reis i Festa Major, l'AJUNTAMENT podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària que efectui un servei de repàs de les àrees de contenidors amb la finalitat de recollir tot aquell cartró que hagi estat dipositat fora dels contenidors, sense que aquest servei impliqui una despesa extra per a l'AJUNTAMENT.

3.3.3 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

Àmbit	Configuració dels equips
Tot el municipi	1 conductor i 1 operari 1 recol·lector de càrrega superior amb doble ganxo i amb elevador posterior de dimensions mitjanes-grans

Taula 2. Configuració del servei de recollida de contenidors

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.3.4 Quantitat i tipologia de contenidors

Pel nou contracte es mantindran les ubicacions de contenidors actuals, però es modificarà la composició de les ubicacions soterrades, de manera que alguns contenidors de resta passaran a ser contenidors d'orgànica, i en alguns casos de paper i cartró o d'envasos. A l'**Annex 3** es detalla el llistat de les ubicacions de contenidors i la seva nova composició (senyalats en color carbassa).

També es preveu una posada a punt de tots els contenidors soterrats del municipi i la renovació de tots els contenidors de superfície de càrrega superior i posterior a l'inici del contracte, tal i com es descriu a l'**apartat 5.3.3**.

El nombre d'ubicacions i contenidors per a cada àmbit territorial del municipi que s'hauran de tenir en compte pel servei de recollida es detallen a continuació:

Tipologia	Àmbit	N. ubicacions	N. contenidors				
			Resta	Orgànica	Paper i cartró	Envasos lleugers	Vidre
Contenidors	Tordera (nucli)	51	77	50	53	52	50



Règim interior - Contractació

soterrats	Fibracolor	3	4	3	3	3	3
	Sant Pere	9	16	9	11	10	10
	Sant Daniel	1	6	2	2	3	1
	Mas Mora	4	12	4	4	7	4
	Tordera Parc	1	5	1	1	2	1
	Terrabrava	1	5	2	2	2	1
	Niàgara Parc	3	7	2	3	3	3
	Àgora Parc	3	10	3	3	4	3
	Les Ferreres	1	4	2	1	2	1
	Can Domènec	5	10	1	3	3	2
	Roca-Rossa	1	3	0	1	1	1
	Disseminats	6	15	3	7	7	6
	Contenidors superfície						
	Tordera (nucli)	13	54	4	3	3	3
	Disseminats	26	61	8	8	8	8

Taula 3. Nombre de contenidors i ubicacions per fracció en cada àmbit del municipi

La majoria dels contenidors soterrats de les diferents fraccions s'agrupen conjuntament en àrees d'aportació completes per facilitar el lliurament dels residus per part de la ciutadania, fomentar la recollida selectiva i per optimitzar les tasques de manteniment i neteja dels contenidors. Per tant, la majoria de les àrees d'aportació soterrades inclouen, com a mínim, un contenidor de cada una de les fraccions: orgànica, paper i cartró, envasos lleugers, vidre i resta.

L'AJUNTAMENT es reserva el dret de variar les capacitats o el nombre de contenidors, per raons de capacitat instal·lada no suficient, distàncies mínimes a recórrer per la ciutadania o per raons d'alta ocupació de l'espai viari i d'impacte paisatgístic.

3.4 RECOLLIDA COMERCIAL PORTA A PORTA

3.4.1 Servei actual

L'actual servei de recollida comercial consisteix en la recollida porta a porta del paper i cartró que generen els comerços adscrits al servei, mitjançant l'aportació del residu a granel (caixes de cartró plegades).

El nombre d'establiments als que es presta el servei es mostra a la següent taula:

Fracció	Nombre d'establiments comercials
Paper i cartró	300

Taula 4. Nombre actual d'establiments comercials adscrits al servei

El servei es realitza en torn de tarda, amb una freqüència de 2 dies setmanals. Els dies festius no es presta el servei de recollida, i es realitza el següent dia no festiu.

La configuració actual dels equips de recollida és la següent:

Àmbit	Configuració dels equips
Tot el municipi	1 conductor i 1 operari



Règim interior - Contractació

	1 recol·lector de càrrega posterior de 6 m3
--	---

Taula 5. Configuració del servei de recollida comercial PaP

3.4.2 Descripció del servei

Tal com es detalla a l'apartat 2.1.2, a partir de la Fase II del contracte, s'implanta un nou servei de recollida comercial porta a porta amb identificació dels usuaris o establiments per a les fraccions orgànica i paper i cartró, que amplia el nombre de comerços amb recollida porta a porta i augmenta la freqüència de recollida de la fracció paper i cartró.

El nombre orientatiu d'establiments comercials que estaran adherits a la recollida porta a porta comercial de les diferents fraccions es mostra a la següent taula:

Fracció	Nombre orientatiu d'establiments comercials
Orgànica	122
Paper i cartró	300

Taula 6. Nombre orientatiu d'establiments comercials amb recollida porta a porta per fracció

Durant la fase d'implementació del nou servei de recollida comercial, l'AJUNTAMENT facilitarà el nombre d'establiments comercials que s'adheriran al nou servei de recollida comercial a l'empresa adjudicatària.

L'AJUNTAMENT podrà ampliar les activitats subjectes a aquesta recollida degut a desplegaments addicionals o per necessitats del servei. També podrà modificar la freqüència de recollida, horaris i torns de treball en el decurs de la contracta. L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar-se als nous requeriments i assumirà la prestació del servei fins a una variació del 10% del nombre d'activitats totals a recollir per fracció (Taula 6) a l'inici del servei sense que tingui la consideració de modificació del preu del contracte i, per tant, es considerarà inclòs dins del preu d'adjudicació del servei. Els increments o decrements iguals o superiors al 10% del nombre d'activitats totals inicials a recollir (calculat com la mitjana anual respecte la mitjana de l'any anterior), es pagaran d'acord amb els preus unitaris que les empreses licitadores presentaran en les seves ofertes i d'acord amb el que s'especifiqui al PCAP per calcular la modificació del preu del servei.

3.4.3 Freqüència i horari de recollida

Es preveu que el servei porta a porta comercial es realitzi en torn de matí per a la fracció orgànica i torn de tarda per a la fracció paper i cartró, d'acord amb la taula següent:

Fracció	Torn	Freqüència (dies per setmana)
Orgànica	Matí	4
Paper i cartró	Tarda	3

Taula 7. Freqüència de recollida del nou PaP comercial



Règim interior - Contractació

La freqüència del servei no es veurà afectada pels dies festius, tot i que es permetrà modificar el dia o horari de recollida dels dies de Nadal, Cap d'Any, Reis i Sant Joan, de manera consensuada amb els serveis tècnics de l'AJUNTAMENT.

3.4.4 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

Àmbit	Configuració equips
Tot el municipi	1 conductor i 1 operari 1 recol·lector de càrrega posterior de petites dimensions

Taula 8. Configuració del nou servei de recollida comercial PaP

El vehicle recol·lector tindrà les dimensions adequades per tal de poder accedir als comerços del centre històric de Tordera, tenint en compte les seves limitacions de pas.

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.4.4.1 Condicions de lliurament dels residus

La recollida es farà mitjançant bujols d'entre 120 i 240 l, en alguns casos amb cubells de 40 l per a l'orgànica, i a granel per al paper i cartró.

El nombre de bujols, i els seus volums per fracció, que tindrà cada establiment variarà en funció del volum de generació d'aquestes fraccions de cada establiment, i es determinarà en la diagnosi que es realitzarà durant la fase d'implementació del nou servei.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'adquisició i emmagatzematge dels cubells, i bujols, així com del repartiment i vinculació dels bujols i cubells amb els comerços, d'acord amb les instruccions de l'AJUNTAMENT, que facilitarà el nombre i tipologia de bujols i cubells a repartir, i comunicarà les altes i baixes del servei durant el contracte.

Els elements de contenització romandran dins de les instal·lacions privades dels establiments. Per al seu buidatge per part del servei de recollida, els usuaris els hauran de treure a la via pública en l'horari corresponent i al lloc acordat amb l'AJUNTAMENT que, preferiblement, serà just davant de l'establiment.

3.4.4.2 Criteris de qualitat i gestió de les incidències del servei

Els elements de contenització d'aquestes activitats estaran dotats amb un sistema d'identificació el qual permetrà que es registrin els buidatges que es realitzin de cada un d'aquests elements a través de l'equipament d'electrònica embarcada instal·lat en tots els vehicles de recollida.

Si el vehicle recol·lector no pot accedir fins a l'element de contenització d'una activitat econòmica pel seu buidatge, la lectura del sistema d'identificació es farà mitjançant la canellera (lector mòbil) que duren els operaris i que hi haurà disponible al vehicle de recollida.



Règim interior - Contractació

Els operaris del servei hauran de dur a terme una inspecció visual durant la recollida amb l'objectiu de detectar si el contingut del bujol, cubell o material a granel és correcte. En termes generals, els criteris de valoració que haurà de seguir l'empresa adjudicatària seran els que s'estableixen a l'**Annex 5**. Criteris de qualitat mínims per a la recollida de residus porta a porta.

Quan el personal detecti la presència de material amb impropis, una aportació incorrecta que no es correspon amb el material que pertoca en el dia de recollida corresponent o l'aportació es realitzi amb algun element no homologat pel servei, no es recollirà el residu, es registrarà la incidència i s'identificarà amb l'adhesiu corresponent.

L'empresa adjudicatària proposarà el format, contingut i la impressió de les etiquetes adhesives informatives necessàries, en coordinació amb l'AJUNTAMENT. L'AJUNTAMENT podrà variar el contingut i mides de les etiquetes per millorar-ne l'eficàcia dels missatges informatius o adequar-los a possibles canvis normatius.

L'empresa adjudicatària informará diàriament a l'AJUNTAMENT de les incidències a través dels mecanismes establerts al **capítol 4** en aquest plec.

3.4.4.3 Destí dels residus

El paper i cartró i orgànica recollits pel servei de recollida comercial porta a porta s'hauran de transportar als centres de tractament corresponents, que s'especifiquen a l'**apartat 3.12**.

Tot i això, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'algun mecanisme per poder acumular els residus recollits, optimitzant així el servei i evitant multiplicar els temps de desplaçament fins a la planta de tractament corresponent.

Per al càlcul del pressupost en el cas del paper i cartró, s'ha de comptabilitzar l'acumulació en una caixa oberta o compactadora que es buidaria amb un vehicle amb ganxo amb una freqüència aproximada de 3 dies a la setmana.

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.5 NETEJA INTERIOR I EXTERIOR DELS CONTENIDORS

3.5.1 Descripció del servei

Aquest servei inclou la neteja interior de tots els contenidors de superfície i les fosses i cubetes dels contenidors soterrats, la neteja exterior de les bústies i tapes dels contenidors soterrats i la neteja exterior dels contenidors de superfície, així com la neteja sota dels contenidors.

Les empreses licitadores hauran de proposar el vehicle o vehicles que millor s'adaptin al servei a realitzar i justificar-ho a les seves propostes tècniques.

Durant el servei caldrà retirar amb grua les cubetes del fossat, i un cop retirat el contenidor soterrat, mitjançant un equip d'hidropressió, es netejarà el contenidor i el fossat. Caldrà disposar d'una bomba d'aigua bruta que absorbeixi l'aigua que hagi quedat a l'interior de l'arqueta durant la neteja.



Règim interior - Contractació

És imprescindible que l'equip de neteja i succió disposi d'un mecanisme per enretirar l'aigua amb lixivats en un dipòsit i un altre dipòsit d'aigua neta per a la neteja.

Per a la neteja sota dels contenidors de superfície també caldrà elevar els contenidors per tal que l'equip de neteja amb el sistema d'hidropressió netegi la zona que queda sota.

En el cas de la neteja dels contenidors de superfície caldrà netejar amb aigua a pressió l'interior i l'exterior dels contenidors, assegurant que no quedin restes de residus ni males olors.

Durant la totalitat del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir un perfecte estat higiènic i sanitari de tots els elements de contenització.

La neteja dels contenidors es farà respectant el temps de neteja, esbandit i la resta de condicions previstes en les instruccions del fabricant. Es rentaran, desinfectaran i desodoritzaran de manera intensa, tant interior com exteriorment. Tots els productes de neteja a utilitzar hauran de complir amb les especificacions detallades en l'apartat 9.2.6 i l'aigua de la neteja interior dels elements de contenització no podrà abocar-se directament a la via pública ni en cap lloc no autoritzat.

L'empresa adjudicatària informará als serveis tècnics de l'AJUNTAMENT del calendari anual detallat d'actuacions de neteja dels contenidors, de manera que es pugui conèixer la planificació temporal i concreta de neteja de cada un d'ells, així com l'estat dels mateixos en cada moment. Caldrà informar a l'AJUNTAMENT de qualsevol modificació d'aquest calendari.

Fracció	Freqüència	
	Temporada alta	Temporada baixa
Orgànica	Setmanal	Quinzenal
Paper i cartró	Quadrimestral	Quadrimestral
Envasos lleugers	Trimestral	Trimestral
Vidre	Trimestral	Trimestral
Resta	Quinzenal	Mensual

3.5.2 Freqüències i horaris del servei

La neteja s'efectuarà en horari diürn, per a totes les fraccions. L'empresa adjudicatària preveurà els mitjans necessaris per tal que el contenidor estigui completament buit de residus en el moment de la neteja.

Les freqüències mínimes de neteja dels contenidors, segons temporada, seran les següents:

Taula 9. Freqüències de neteja de contenidors

3.5.3 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:



Servei	Recursos materials	Recursos humans
Neteja de contenidors	verificació oberta amb grua i equip d'hidropressió i succionadora	1 conductor i 1 operari

Núm. Expedient: 2026/6624

Règim interior - Contractació

Taula 10. Configuració del servei de neteja de contenidors

Les empreses licitadores proposaran uns temps mínims de rentat efectiu suficients per garantir la correcta neteja dels elements de contenització i hauran de preveure en les seves ofertes productes per a la neteja (detergents, odoritzants, desinfectants, etc.) biodegradables i no agressius amb el medi ambient.

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.6 SERVEI DE MANTENIMENT DE CONTENIDORS

3.6.1 Descripció del servei

Aquest servei inclou les operacions de manteniment dels contenidors de la via pública, així com dels que es tinguin emmagatzemats com a reserva durant el contracte, per tal que aquests estiguin en correctes condicions de funcionament, incloent les operacions de trasllat a planta de contenidors malmesos, reposició de contenidors fora d'ús, etc.

El servei de manteniment inclou les accions de reparació i/o substitució de les diferents parts dels contenidors o, si és necessari, la substitució dels contenidors. Cal que el manteniment inclogui com a mínim els següents protocols i tasques:

- Resolució d'incidències in situ: substitucions d'adhesius i petites reparacions, que es consideraran, a tots els efectes, com a categoria d'URGENTS, d'acord a l'establert en l'**apartat 4.5**.
- Substitució de contenidors malmesos: quan un contenidor estigui deteriorat per qualsevol causa i es determini amb la conformitat del responsable del contracte que no es pugui reparar in situ, es considerarà, a tots els efectes, com una incidència de categoria ALTA d'acord a l'establert en l'**apartat 4.5** i serà obligació de l'empresa adjudicatària la seva immediata retirada de la via pública (temps de resposta) i la seva reposició per un contenidor de reserva (temps de resolució).
- Un cop el contenidor malmès estigui a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària la incidència es classificarà com a ORDINÀRIA i es procedirà a decidir i registrar si es poden substituir les peces que calgui o si la seva reparació no és possible (temps de resposta), en aquest cas, l'empresa adjudicatària procedirà a donar-lo de baixa i gestionar-lo com un residu de forma adequada (temps de resolució).
- Disposició d'elements de reserva i reposició suficients (contenidors i peces de recanvi originals) per poder resoldre qualsevol contingència o avaria dels contenidors. Les condicions de reposició de contenidors s'especifiquen a l'**apartat 5.3.5**.

S'haurà de garantir que els contenidors amb tots els seus complements disposin de la màxima accessibilitat i seguretat i compleixin la normativa en aquestes matèries.



Règim interior - Contractació

3.6.2 Configuració del servei

L'empresa adjudicatària introduirà a la plataforma de gestió del servei les accions de manteniment executades a cada contenidor, i lliurarà periòdicament als serveis tècnics de l'AJUNTAMENT els registres dels manteniments efectuats, amb la identificació del contenidor mantingut (TAG), codi d'ubicació, adreça, horari d'inici i acabament de reparació de cada contenidor, operacions realitzades i descripció dels recanvis realitzats a cada contenidor.

També registrarà tots els elements de contenització substituïts, la causa justificada de la seva substitució i les accions de reparació efectuades.

En tot cas, tots els treballs del servei de manteniment hauran de ser els suficients per tal de garantir un bon estat de tota la xarxa de contenidors.

3.7 SERVEI DE RECOLLIDA DEL MERCAT SETMANAL

3.7.1 Descripció del servei

L'objectiu d'aquest servei és la disposició dels bujols necessaris pel mercat setmanal del diumenge i la recollida a la finalització del mercat dels bujols amb els residus generats per l'activitat de les diferents parades de la fracció orgànica i de les caixes de cartró, fusta i plàstic.

L'horari del mercat és de 7.00 a 15.00 h i s'ubica al nucli antic. Les parades són, principalment, de fruites i verdures, productes tèxtils, complements i parament per la llar.

La contenització aproximada necessària per a les diferents fraccions que es generen al mercat serà la següent:

Mercat	Fracció	Contenització
Mercat dels diumenges	Orgànica	80 bujols de 240 litres amb TAG RFID
	Caixes de cartró, fusta i plàstic	A granel

Taula 11. Contenització necessària pel mercat setmanal

Es preveu que cada paradista generador d'orgànica disposi, com a mínim, d'un contenidor propi de 240 litres que l'empresa adjudicatària li haurà d'aportar el dia de celebració del mercat abans de l'inici de l'activitat.

L'empresa adjudicatària, gràcies a informació que l'AJUNTAMENT posarà a la seva disposició, haurà de gestionar l'adquisició, l'emmagatzematge, la retolació, el manteniment i la neteja dels bujols. En cas que s'hagi d'adquirir algun bujol més per a nous paradistes, o per trencament o pèrdua, la gestió i la despesa d'aquests anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Abans de l'inici i un cop finalitzat el mercat, caldrà repassar les tres illes de contenidors situades a l'entorn on es celebra aquest. En tots els casos, caldrà gestionar correctament els residus recollits.



Règim interior - Contractació

En cas que l'AJUNTAMENT canviï la ubicació o el dia de celebració del mercat setmanal, l'empresa adjudicatària haurà de prestar el mateix servei de recollida. Aquests canvis no implicaran cap despesa econòmica addicional per a l'AJUNTAMENT.

3.7.2 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

	Característiques
Calendari, freqüència i horari de recollida	El servei es realitzarà tots els diumenges: - Es lliuraran els bujols corresponents a primera hora del matí, abans de les 7.00 h, hora d'instal·lació de les parades. - Es recolliran juntament amb els residus a granel un cop finalitzada l'activitat, després de la recollida de les parades, a partir de les 15.00 h.
Configuració del servei	1 conductor + 1 peó Vehicle caixa oberta <3,5t amb plataforma

Taula 12. Configuració del servei de recollida del mercat setmanal

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.8 RECOLLIDA EN FIRES, FESTES I ESDEVENIMENTS

3.8.1 Descripció del servei

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de recollida selectiva de residus amb motiu de les fires, festes majors, festivitats o qualsevol altre acte o esdeveniment organitzats per entitats i aprovats per l'AJUNTAMENT, o altres esdeveniments pels quals l'AJUNTAMENT decideixi que s'han de col·locar contenidors.

A l'**Annex 6** es detalla la relació d'actes i esdeveniments del municipi de Tordera. L'AJUNTAMENT tindrà la potestat de variar aquesta relació, amb altes i baixes, d'acord amb les necessitats del municipi, de manera que aquests canvis no implicaran cap despesa econòmica addicional per l'AJUNTAMENT.

S'haurà de preveure la recollida selectiva de les següents fraccions: orgànica, paper i cartró, envasos lleugers, vidre i resta. Cada fracció s'haurà de gestionar de forma segregada amb els destins que s'especifiquen a l'**apartat 3.12**.

Els contenidors hauran de ser buidats l'endemà de l'activitat festiva, al matí, a excepció de les activitats que es realitzin en horari de matí o tarda, en les quals es farà la recollida al finalitzar aquesta.



Règim interior - Contractació

En els esdeveniments on s'hagin d'ubicar elements de contenització de recollida selectiva, serà obligació de l'empresa adjudicatària el següent:

- Subministrament i ubicació dels elements de contenització al lloc de l'esdeveniment.
- Buidat dels elements de contenització i posterior emmagatzematge a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.
- Neteja interior i exterior dels elements de contenització abans de procedir al seu emmagatzematge. Aquesta neteja es farà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'emmagatzematge i el manteniment dels contenidors i haurà de vetllar per la correcta imatge de la via pública, així com la minimització de possibles males olors, garantir un correcte servei i les mínimes molèsties a la ciutadania des del punt de vista de generació de sorolls i de possibles alteracions al trànsit de vehicles.

3.8.2 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

	Característiques
Freqüència i horari de recollida	La freqüència i horari de recollida dels contenidors s'ajustarà a cada festivitat.
Configuració del servei	Vehicles i personal adient en funció de cada festivitat.

Taula 13. Configuració del servei de recollida en fires, festes i esdeveniments

Les empreses licitadores faran una proposta del nombre total i tipologia de contenidors adients segons les característiques de cada recollida i les necessitats de cada festivitat, acte, concert, fira, mercats, actes de festa major, etc., així com de l'organització del servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin al servei a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.9 RECOLLIDA DE PILES

3.9.1 Descripció del servei

Aquest servei consistirà en una recollida de les piles dipositades en els contenidors situats en la boca dels contenidors de vidre.

L'empresa adjudicatària revisarà, quan faci la recollida dels contenidors de vidre, que el contenidor de les piles està en perfecte estat. En cas contrari, resoldrà el problema in situ, si és possible, i obrirà una incidència per al seu seguiment.

3.9.2 Configuració del servei

La recollida de piles tindrà una freqüència prevista de 2 cops l'any, en horari diürn.



Règim interior - Contractació

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.10 RECOLLIDA DE RESIDUS A DEMANDA

Aquest servei té com a objectiu la recollida a demanda dels següents residus generats al municipi de Tordera:

- Residus voluminosos (mobles, trastos, etc.).
- Restes de jardineria i poda (fracció vegetal).
- Abocaments incontrolats al medi natural.

El servei s'adreça a domicilis particulars, equipaments municipals, espais públics, comerços, indústries o altres activitats, excloent els residus generats no domèstiques.

La recollida es realitzarà segons les sol·licituds dels ciutadans o les notificacions dels serveis tècnics municipals, garantint una resposta àgil i eficient.

Els equips de recollida seran polivalents i es planificaran de manera flexible per adaptar-se a la demanda. Així, si en una jornada no hi ha prou sol·licituds per a una determinada tipologia de recollida a demanda, el temps i els recursos disponibles es reassignaran a altres necessitats operatives, prioritzant:

- Atendre sol·licituds d'altres tipologies o serveis de recollida a demanda.
- Resoldre incidències i/o actuacions pendents.

Aquesta flexibilitat permetrà optimitzar els recursos i garantir un servei eficient en tot moment.

Cada servei es regula d'acord amb les prescripcions tècniques específiques que es detallen als apartats següents.

3.10.1 Marc comú dels serveis de recollida a demanda

3.10.1.1 Procediment de sol·licitud i gestió

Tots els serveis de recollida a demanda seguiran un procediment unificat de gestió, que inclourà:

3.10.1.1.1 Sol·licitud i registre

Recepció i registre de la sol·licitud del usuari.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un canal de sol·licitud (**CS**), digital i telefònic, per tal de rebre les sol·licituds de recollida de residus que es registraran en la plataforma de gestió del servei.

Les sol·licituds inclouran:

- Dades de contacte de l'usuari/serveis tècnics municipals (nom, telèfon, adreça electrònica).
- Adreça exacta de recollida.



Règim interior - Contractació

- Tipus i quantitat aproximada de residus.
- Data de recollida (dins del calendari establert).

Tot el procediment de recollida de dades estarà subjecte a la normativa vigent de protecció de dades personals.

3.10.1.1.2 Programació

La programació integra sol·licituds i incidències registrades. Les rutes es planifiquen per zona i tipologia, optimitzant recursos i minimitzant possibles afectacions a la mobilitat. L'empresa configurarà els equips en funció de la demanda diària.

3.10.1.1.3 Execució del servei

Els equips de recollida retiraran els materials de les rutes programades tenint cura de:

- Realitzar les recollides dels residus en els punts establerts de manera àgil i eficient.
- Verificar que la zona quedi neta després de la retirada dels residus. Disposaran del material necessari per escombrar i deixar neta la zona on s'ha fet la recollida.
- Transportar el material recollit als centres de tractament que correspongui o a la deixalleria municipal en funció del tipus de residu.
- Residus abandonats a la via pública: Si durant la ruta planificada es detecten residus que corresponen al servei que s'està realitzant però no estan associats a cap sol·licitud ni incidència prèvia, es procedirà a la retirada dels residus i es registrarà una incidència per al seu seguiment.

3.10.2 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

Servei	Àmbit	Freqüència	Configuració equip		Nombre d'equips	Horari
			Equip	Vehicle		
Voluminosos	Nucli urbà	Setmanal (divendres) (1 cop a la setmana)	1 conductor + 2 operaris	Caixa oberta <3,5 t amb plataforma	1,5 equips per dia de recollida	Matí
	Resta del municipi	Mensual (segons calendari) (5 cops al mes)	1 conductor + 2 operaris	Caixa oberta 12 t amb plataforma	1,5 equips per dia de recollida	Matí
Restes de poda	Nucli urbà	Setmanal (divendres) (1 cop a la setmana)	1 conductor + 2 operaris	Caixa oberta <3,5 t amb plataforma	1,5 equips per dia de recollida	Matí
	Resta del	Mensual (segons)	1 conductor + 2 operaris	Caixa oberta 12 t amb	1,5 equips per dia de	Matí

Règim interior - Contractació

	municipi	calendari) (5 cops al mes)		plataforma	recollida	
Abocaments al medi	Tot el municipi	1 dia/setmana	1 conductor + 2 operaris	Caixa oberta 12 t amb plataforma	1 equip per dia de recollida	Matí

Taula 14. Configuració del servei de recollida a demanda

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

3.10.3 Servei de recollida de residus voluminosos

3.10.3.1 Descripció del servei

Aquest servei consistirà en una recollida porta a porta a demanda dels residus voluminosos aportats per la ciutadania, de petit i mitjà volum i en petites quantitats, a davant del portal o al punt de lliurament que s'indiqui en el moment de fer la sol·licitud.

Aquest servei inclou la recollida i transport dels residus domèstics voluminosos de domicilis particulars, equipaments municipals, espais públics, comerços, indústries o altres activitats terme municipal de Tordera.

Es consideren residus domèstics voluminosos aquells materials o estris que es generen en domicilis i que, per les seves dimensions o característiques, no poden ser dipositats als contenidors convencionals i requereixen una gestió especial, com per exemple:

- Mobles (taules, cadires, sofàs, armaris...).
- Matalassos.
- Fustes (marcs de portes o finestres, taulons...).
- Ferralla (somiers, tubs metàl·lics, estructures...).

3.10.3.2 Freqüències i horaris de recollida

La recollida es realitzarà amb una freqüència mensual a les urbanitzacions i amb una freqüència setmanal al nucli urbà, seguint el següent calendari i sempre que hi hagi necessitats identificades:

- Zona 1. Urbanització El Mas Móra i Agregat rural de Manresa Tió: 1r dilluns de cada mes.
- Zona 2. Urbanització Àgora Parc: 2n dilluns de cada mes.
- Zona 3. Urbanització Sant Daniel, Urbanització Terra Brava i Caravàning Internacional Costa Brava: 2n dimecres de cada mes.
- Zona 4. Urbanització Tordera Parc i Urbanització Niàgara Parc: 1r dijous de cada mes.



Règim interior - Contractació

- Zona 5. Urbanització Les Ferreres, Urbanització Can Domènec, Urbanització Roca-Rossa, Roca Rossa i Can Camps (fora àmbit), Sant Pere de Riu, Sant Llop, Agregat rural Cal Capità, Agregat rural de les Mimoses, Agregat de Can Soler: 2n dijous de cada mes.
- Zona 6. Sector industrial Inditex I, Sector industrial Inditex II, Nucli urbà de Sant Pere i Nucli urbà de Tordera: cada divendres.

En cas que algun dia de recollida caigui en festiu es realitzarà la recollida el següent dia no festiu.

Els ciutadans podran dipositar els residus voluminosos al portal de casa, entre les 20 i les 22 h del dia anterior a la recollida.

El servei de recollida es farà en horari diürn, pels matins.

3.10.3.3 Gestió d'incidències del servei

Quan es detectin incidències en l'execució dels servei:

- Grans volums: En el cas de grans quantitats de residus o de gran volum s'hauran de recollir i transportar a la planta de tractament i es registrarà una incidència al sistema.
- Residus no conformes, com per exemple impropis de poda o bosses d'escombraries, electrodomèstics... no es recolliran i es registrarà una incidència per al seu seguiment.

En tots els casos es registrarà una incidència al sistema, indicant la ubicació, tipus i quantitat de residus.

3.10.4 Recollida de restes de jardineria i poda

3.10.4.1 Descripció del servei

El servei consistirà en una recollida porta a porta a demanda de les restes de jardineria i poda aportades per la ciutadania, els equipaments municipals, els espais públics, els comerços i les indústries del terme municipal de Tordera, a davant de casa o de l'entrada de l'equipament, amb previ avís, d'acord amb el calendari de recollida per zones.

Els ciutadans podran aportar les restes de jardineria i poda, en una bossa (preferentment de ràfia) o lligades, al portal de casa seva.

En cas de detectar l'aportació de fracció vegetal no correcta, és a dir, amb gran presència d'impropis, no es recollirà i es registrarà com incidència.

3.10.4.2 Freqüències i horaris de recollida

La recollida es realitzarà amb una freqüència mensual a les urbanitzacions i amb una freqüència setmanal al nucli urbà, sempre que hi hagi necessitats identificades, seguint el següent calendari:

- Zona 1. Urbanització El Mas Móra i Agregat rural de Manresa Tió: 3r dilluns de cada mes.
- Zona 2. Urbanització Àgora Parc: 4t dilluns de cada mes.
- Zona 3. Urbanització Sant Daniel, Urbanització Terra Brava i Caravàning Internacional Costa Brava: 4t dimecres de cada mes.



Règim interior - Contractació

- Zona 4. Urbanització Tordera Parc i Urbanització Niàgara Parc: 3r dijous de cada mes.
- Zona 5 Urbanització Les Ferreres, Urbanització Can Domènec, Urbanització Roca-Rossa, Roca Rossa i Can Camps (fora àmbit), Sant Pere de Riu, Sant Llop, Agregat rural Cal Capità, Agregat rural de les Mimoses, Agregat de Can Soler: 4t dijous de cada mes.
- Zona 6. Sector industrial Inditex I, Sector industrial Inditex II, Nucli urbà de Sant Pere i Nucli urbà de Tordera: cada divendres.

En cas que algun dia de recollida caigui en festiu es realitzarà la recollida el següent dia no festiu.

Els ciutadans podran dipositar les restes de jardineria i poda al portal de casa, entre les 20 i les 22 h del dia anterior a la recollida.

El servei de recollida es farà en horari diürn, pels matins.

3.10.4.3 Gestió d'incidències del servei

Quan es detectin incidències en l'execució dels servei:

- Grans volums: En el cas de grans quantitats de residus s'hauran de recollir i transportar a la planta de tractament i es registrarà una incidència al sistema.
- Residus no conformes: Residus no conformes, com per exemple impropis de poda o bosses d'escombraries, electrodomèstics... no es recolliran i es registrarà una incidència per al seu seguiment.

En tots els casos es registrarà una incidència al sistema, indicant la ubicació, tipus i quantitat de residus.

3.10.5 Recollida d'abocaments incontrolats al medi

3.10.5.1 Descripció del servei

Aquest servei consistirà en una recollida d'abocaments incontrolats que es produeixen al medi natural en el municipi de Tordera, de forma puntual.

Els serveis tècnics municipals s'encarregaran de facilitar a l'empresa adjudicatària, amb una freqüència setmanal, el llistat de punts a recollir.

3.10.5.2 Freqüències i horaris de recollida

El servei de recollida d'abocament incontrolats al medi natural es realitzarà amb una freqüència setmanal i en horari diürn.

3.11 TRANSPORT DE RESIDUS DE LA DEIXALLERIA I ALTRES LOCALITZACIONS

3.11.1 Transport de la deixalleria

Aquest servei consistirà en el transport dels residus recollits a la deixalleria municipal de Tordera fins a les corresponents plantes de tractament, que es detallen a l'**apartat 3.12**.



Règim interior - Contractació

El nombre i tipologia de contenidors per fracció i les seves freqüències de transport i buidat seran les següents:

Fracció	Contenització	Freqüència mitjana
Voluminosos	4 contenidors banyera	24 cops/mes
Ferralla	1 contenidors banyera	1 cop/any
Runa	1 contenidors banyera	5 cops/mes
Pneumàtics	A granel	2 cops/any
Pintures, aerosols, sòlids i pastosos	2 gàbies	2 cops/mes
Restes vegetals	2 contenidors banyera	5 cops/mes
Fibrociment	El que correspongui	2 cops/any
Matalassos	A granel	2 cops/any

Taula 15. Freqüència de buidat dels contenidors de la deixalleria

3.11.1.1 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

Servei	Configuració equips
Transport de residus de la deixalleria	1 conductor 1 vehicle amb ganxo i grua de 26 t o 1 vehicle amb caixa oberta de 3,5t

Taula 16. Configuració dels equips del servei de transport de residus de la deixalleria

El servei de transport es realitzarà en l'horari d'obertura al públic de la deixalleria, i per tant, mai es podrà retirar un contenidor banyera sense deixar-ne un de buit al seu lloc.

En el cas de les pintures, aerosols, sòlids i pastosos, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar el seu lliurament amb la planta de tractament i retornar els elements de contenització a la deixalleria municipal.

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11** i serà validada per l'AJUNTAMENT.

3.11.2 Transport des de la Brigada

3.11.2.1 Descripció del servei

Aquest servei consistirà, d'acord a les indicacions de la Brigada municipal, en el transport dels residus generats per la Brigada municipal (escombradores) fins a la planta de tractament, que es detalla a l'**apartat 3.12**.

El servei consistirà en la ubicació, per part de l'empresa adjudicatària, d'un contenidor buit a la zona on indiqui la brigada i un cop s'ompli, en la seva retirada, transport i buidat.

La freqüència d'aquest servei serà de 3 cops l'any.



Règim interior - Contractació

3.11.2.2 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

Servei	Configuració equips
Transport de residus de la brigada	1 conductor 1 vehicle amb ganxo i grua de 26 t

Taula 17. Configuració dels equips del servei de transport de residus de la brigada

L'horari del servei serà diürn. Mai es podrà retirar un contenidor banyera sense deixar-ne un de buit al seu lloc.

3.11.3 Transport des de les urbanitzacions

3.11.3.1 Descripció del servei

Aquest servei consistirà, d'acord a les indicacions de la Brigada municipal, en el transport dels residus generats per la Brigada municipal, de contenidors banyera a les urbanitzacions i posteriorment fins a la planta de tractament que es detalla a l'apartat 3.12.

La freqüència d'aquest servei serà de 6 cops l'any.

3.11.3.2 Configuració del servei

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

Servei	Configuració equips
Transport de residus de les urbanitzacions	1 conductor 1 vehicle amb ganxo i grua de 26 t

Taula 18. Configuració dels equips del servei de transport de residus des de les urbanitzacions

L'horari del servei serà diürn. L'empresa adjudicatària serà la responsable del subministrament d'aquests contenidors banyera.

3.12 GESTIÓ I DESTÍ DELS RESIDUS DELS SERVEIS DE RECOLLIDA

Els residus recollits pels serveis de recollida de residus s'hauran de transportar, de forma segregada, als centres de tractament respectius que determini l'AJUNTAMENT, tots ells gestors autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya. Aquests destins podran variar en funció de les propostes o instruccions dels gestors i administracions competents en la matèria.

Caldrà que les empreses tinguin en compte l'horari dels centres de destí en el moment de configurar el servei.

Inicialment, els centres autoritzats de tractament per a les diferents fraccions dels residus municipals recollits seran els següents:

Fracció	Destinació
---------	------------



Règim interior - Contractació

Orgànica	Planta de Compostatge, Consorci per a la gestió dels residus del Vallès Oriental.Granollers.
Envasos lleugers	Planta de triatge d'envasos lleugers, Prezero. Santa Maria de Palautordera.
Paper i cartró	Reciclatges Empordà. Malgrat de Mar.
Vidre	Santos Jorge. Mollet del Vallès
*Resta	Centre de tractament de residus, GBI Serveis. Lloret de Mar
*Voluminosos	Centre de tractament de residus, GBI Serveis. Lloret de Mar
Restes vegetals	Burés Professional. Vilablareix.
Fibrociment	Germans Cañet Xirgu.
Runa	Germans Cañet Xirgu.
RPQ	JP Garcia. Fogars de la Selva
Matalassos	Vilella Recicla. Els Alamús
Ferralla	Casa Nualart. Tordera
Pneumàtics	Alfredo Mesalles S. A. Gavà

Taula 19. Destí de les fraccions de residus

* En breu, la destinació de les fraccions Resta i Voluminosos serà modificada per les instal·lacions del Consorci de Residus del Maresme, ubicats a Mataró.

En cas de canvi de la planta de tractament, l'empresa adjudicatària haurà d'acceptar el canvi sense costos afegits sempre i quan el punt de deposició indicat es trobi dins un radi màxim de 60 km del municipi mesurada amb l'aplicació *Google Maps* (<https://maps.google.com>), i es considerarà aquella ruta de circulació en vehicle de quatre rodes en calçada pavimentada que permeti una menor distància (expressada en kilòmetres i metres), i considerant com a punt de partida les dependències de l'AJUNTAMENT (Plaça Església, 2, 08490 Tordera, Barcelona) i com a destí l'adreça d'ubicació del gestor autoritzat. En cas que l'equipament es trobi fora d'aquest radi també serà d'obligat compliment, però es retribuirà la diferència segons els preus unitaris del servei presentats en les ofertes inicials dels licitadors.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar als serveis tècnics de l'AJUNTAMENT la informació en versió digital dels tiquets o albarans que hagin emès els centres de tractament on s'hagin aportat les diverses fraccions. A més, hauran de lliurar els albarans originals en paper durant la primera setmana de cada mes respecte el mes anterior.

L'AJUNTAMENT serà el propietari de tots els residus recollits, així com el beneficiari de la venda o qualsevol ingrés que se n'obtingui.



Règim interior - Contractació

4 INCIDÈNCIES DELS SERVEIS

4.1 DEFINICIÓ I ABAST

A l'efecte d'aquest plec, s'entén per incidència qualsevol situació imprevista o anòmala vinculada als serveis de recollida i transport de residus que afecti el funcionament, la qualitat, la seguretat, la imatge urbana o el compliment de les normes d'ús dels sistemes d'aportació. S'hi inclouen tant problemes operatius del servei com situacions derivades de l'ús ciutadà.

Per a incidències de qualitat de l'aportació, s'usarà un adhesiu informatiu al punt d'aportació, segons model que aprovi l'AJUNTAMENT.

Les incidències es gestionaran a demanda mitjançant els canals i el procediment establerts a continuació.

4.2 TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES

Sense caràcter limitatiu, les incidències es classifiquen en:

- De qualitat de l'aportació: impropis o residus no conformes, fora de calendari/horari, ús d'elements de contenització no homologats. Afecten especialment al servei porta a porta (PaP) comercial i altres recollides domiciliàries.
- Abandonaments i incivisme: voluminosos o restes de poda dipositats a la via pública fora de procediment; residus dispersos; abocaments incontrolats al medi natural.
- D'accessibilitat i seguretat: obstacles d'accés als punts de recollida, vehicles mal estacionats, riscos per a persones o béns, vessaments.
- D'equipament i infraestructures: contenidors plens, avariats o bruts, elements de senyalització o imatge malmesos, incidències a soterrats i fosses.
- D'operativa i programació: absència parcial de ruta, retards rellevants, desviacions de freqüència/itinerari o qualsevol afectació al calendari aprovat.
- Tecnològiques/Informació: falles de lectura/identificació, de tramesa de dades, o indisponibilitat temporal dels equips i plataforma (d'acord als requisits i manteniment tecnològic descrits al **capítol 8**).

4.2.1 Exemples d'incidències

- Servei de recollida domiciliària en contenidors:
 - No realització o retard en les rutes de recollida.
 - Contenidors plens o desbordats.
 - Ubicació bruta per residus dipositats fora dels contenidors.
 - Contenidors de superfície mal ubicats.
- Servei de recollida comercial porta a porta:
 - No realització o retard en les rutes de recollida.
 - Detecció de residus impropis.
 - Ubicació bruta per residus dipositats fora dels contenidors.



Règim interior - Contractació

- Elements de contenització no homologats.
- Neteja interior i exterior dels contenidors:
 - No realització o retard en les rutes de neteja.
 - Abocament de l'aigua de neteja dels contenidors a la via pública.
 - Contenidors bruts i/o males olors.
- Servei de manteniment de contenidors:
 - Contenidors amb components en mal estat.
 - Vandalisme lleu.
- Servei de recollida del mercat setmanal:
 - No realització o retard en les rutes de lliurament i/o recollida.
 - Manca de bujols o mal identificats.
 - Detecció de residus impropis.
 - Ubicació bruta per residus dipositats fora dels bujols o dels contenidors propers.
- Servei de recollida en fires, festes i esdeveniments:
 - No realització o retard en les rutes de lliurament i/o recollida.
 - Detecció de residus impropis.
 - Contenidors plens o desbordats.
 - Ubicació bruta per residus dipositats fora dels bujols o dels contenidors propers.
- Servei de recollida de piles:
 - Detecció de residus impropis.
 - Contenidors plens o desbordats.
 - Contenidors amb obertura obturada.
- Servei de recollida de residus a demanda:
 - Detecció de residus sense petició de servei prèvia.
 - Incapacitat de recollida d'un residu pel seu pes o volum.
 - Detecció de residus impropis.
- Servei de transport de residus:
 - No realització o retard en el servei.
- Tecnologia, vehicles i equips...
 - Fallada dels equips de comunicació, geolocalització i sistemes embarcats en general.
 - No reconeixement dels bujols de comerços o d'equipaments amb TAG...
 - Avaries de vehicles i equips...

4.3 CANALS DE DETECCIÓ

Les incidències les podran comunicar:

- La ciutadania mitjançant telèfon o canals digitals habilitats.



Règim interior - Contractació

- Els equips de l'empresa adjudicatària del servei mitjançant el registre in situ amb Apps/terminal.
- Els serveis municipals (Policia Local, brigada o equips tècnics de l'Àrea de Medi Ambient) mitjançant telèfon o canals digitals habilitats.

4.4 REGISTRE I INFORMACIÓ MÍNIMA

Tota incidència es registrarà a la Plataforma de Gestió amb el contingut mínim següent:

- Servei.
- Origen de la incidència.
- Data i hora de registre.
- Geolocalització.
- Tipologia de la incidència.
- Descripció.
- Fotografies (abans/després), si escau.
- Equip assignat.
- Data i hora de sortida i d'arribada.
- Data i hora de resolució.
- Actuació realitzada.
- Resultat.

4.5 CATEGORITZACIÓ

Les incidències es categoritzaran en el moment de la seva recepció d'acord amb la classificació següent:

- **URGENT:** Són totes les incidències que impliquen un risc per a la seguretat/salut de les persones, com per exemple, la via pública resta bloquejada, abocaments de residus perillosos, contenidors soterrats oberts o en mal estat amb elements tallants...
- **ALTA:** Són aquelles incidències que no permeten l'execució de la recollida o suposen l'abandonament de residus a la via pública en zona sensible, com per exemple un contenidor ple o avariament que impedeix la recollida, una incidència de caire tecnològic que bloquegi el servei...
- **ORDINÀRIA:** La resta d'incidències, com per exemple, la detecció d'impropis, petites desviacions operatives que no afecten a l'execució del servei, incidències estètiques o menors.



Règim interior - Contractació

4.6 TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

4.6.1 Definició

- Temps de resposta: temps que transcorre des de la detecció de la incidència fins a l'acció inicial que conté el problema i elimina el risc immediat o l'afectació crítica, evitant que empitjori i mantenint el servei mínimament operable fins a la solució definitiva. El seu objectiu és el control i estabilització del problema.

Serveixin a modus d'exemple: pas restablert, zona senyalitzada i segura, vessament confinat, buidatge/retirada parcial que evita desbordaments, contenidor bloquejat fora d'ús amb alternativa indicada, avís i mobilització del recurs adequat...

- Temps de resolució: temps que transcorre durant l'execució del conjunt d'actuacions que supprimeixen la causa de la incidència i retornen la normalitat del servei i de l'espai, amb compliment normatiu i traçabilitat.

El seu objectiu és el restabliment òptim del servei i tancament definitiu, amb evidències, del problema.

4.6.2 Exemples

Serveixin a modus d'exemple:

Incidència	Resposta (control)	Resolució (tancament)
Abocament a calçada	Delimitar i senyalitzar; confinar el vessament; retirada parcial per reobrir pas	Retirada completa i neteja; traçabilitat a gestor; retirada de senyalització
Contenidor ple/avariat	Buidatge puntual o clausura segura amb alternativa informada	Reparar/substituir equip i recuperar el punt; buidatge normalitzat
Voluminosos abandonats	Posar balises i retirar peces que bloquegen o generen risc	Recollida completa i neteja de la zona; destinació a gestor
Restes de poda a via	Agrupar i retirar el que interfereix; deixar via practicable	Recollida íntegra programada; escombrat final
Impropis/fora d'horari	Adhesiu informatiu i anotació; contenir dispersió	Correcció definitiva: retirada/regularització i informació al contribuent si escau
Fuita de lixiviats	Contenció amb material absorbent i tall de focus	Neteja profunda, tractament i restauració de la zona
Accés bloquejat per vehicle	Coordinació amb Policia/avís; reprogramació o punt alternatiu senyalitzat	Servei complet al punt quan sigui accessible; registre de recuperació
Caiguda de residu en recollida	Recollida immediata del vessament visible	Repasada de neteja i verificació visual final
Fallada tecnològica	Passar a procediment de	Restablir sistema, consolidar dades



Règim interior - Contractació

Taula 20. Exemples d'incidències dels serveis i les seves respostes i resolucions

4.6.3 Temps de resposta i resolució per categoria

S'estableixen els temps màxims de resposta i de resolució en funció de la categoria de les incidències:

Categoria	Temps de resposta	Temps de resolució
URGENT	≤ 2 h.	≤ 6 h.
ALTA	≤ 8 h.	≤ 24 h.
ORDINÀRIA	≤ 24 h.	≤ 72 h.

Taula 21. Temps de resposta i resolució per categoria d'incidència

4.7 PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

El flux operatiu que s'estableix com a procediment d'actuació haurà de seguir, com a mínim, els passos següents:

- Pas 1: Recepció i registre (canal ciutadà, equip o servei municipal).
- Pas 2: Categorització (segons tipologia i criticitat).
- Pas 3: Assignació d'equip i ruta (s'integraran amb els serveis de recollida de residus a demanda i els de manteniment de contenidors).
- Pas 4: Actuació sobre el terreny (p. ex. retirada, buidatge extraordinari, neteja puntual, senyalització, reparació o derivació).
- Pas 5: Tancament amb evidències (fotografia i dades de traçabilitat) i informació a l'usuari, si escau.
- Pas 6: Elaboració de l'informe diari/periòdic d'incidències ateses i pendents, per àmbit i tipologia.

4.8 CONFIGURACIÓ DEL SERVEI

Aquest servei s'haurà de realitzar amb els equips que millor s'adeqüin a les característiques de la tipologia de servei i del municipi. La configuració orientativa dels equips serà la següent:

- L'empresa adjudicatària disposarà d'un equip de resolució d'incidències, dimensionat per garantir els nivells de servei establerts en aquest plec i es coordinarà amb el serveis de recollida de residus a demanda i manteniment de contenidors.
- Aquest servei comptarà amb vehicles de caixa oberta (amb plataforma i, si escau, grua lleugera), eines de neteja puntual, EPIs i dispositius mòbils connectats a la plataforma (GPS/lectors/APP) per al registre immediat.

Les empreses licitadores hauran de proposar l'organització d'aquest servei i la configuració dels equips que millor s'adeqüin als serveis a realitzar a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.





Plaça de l'Església, 2
08490 Tordera
T. 937 643 717
tordera.cat
tordera@tordera.cat

Núm. Expedient: 2026/6624

Règim interior - Contractació

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		

Document signat electrònicament

37 / 102

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original	

Règim interior - Contractació

5 RECURSOS MATERIALS

5.1 CONSIDERACIONS GENERALS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos materials necessaris (maquinària, vehicles, elements de contenització, etc.) per a la prestació dels diferents serveis.

La tipologia de recursos materials serà la requerida per a cada servei segons l'establert als corresponents capítols en aquest plec. A més, les empreses licitadores hauran de complir i preveure a la seva oferta els següents requeriments:

- Tot el material de nova adquisició adscrit al contracte haurà de ser usat en exclusiva per als serveis descrits en aquest plec. Queda rigorosament i expressament prohibit el seu ús en altres serveis aliens, llevat d'autorització expressa per part de l'AJUNTAMENT.
- Els recursos materials aportats hauran d'estar validats per l'AJUNTAMENT. Aquesta validació tindrà com a finalitat verificar que aquests recursos materials (vehicles, maquinària, elements de contenització, etc.) s'ajusten als indicats per l'empresa adjudicatària en la seva oferta. Serà obligatori que tot el material nou o aquell que s'incorpori al llarg del contracte disposi de l'acta de recepció de material corresponent, per part de l'AJUNTAMENT. En cap cas l'empresa adjudicatària podrà adquirir maquinària o vehicles que no hagin estat prèviament autoritzats per l'AJUNTAMENT.
- L'empresa adjudicatària serà directament responsable dels danys causats al material i vehicles, produïts per un ús inadequat o un manteniment deficient.
- Quan el material/vehicles estiguin en situació de reparació o de revisions, sempre que sigui necessari, l'empresa adjudicatària utilitzarà material de reserva propi, d'acord amb les especificacions d'aquest plec, de forma que no es produeixin interrupcions en els serveis programats.
- La gestió de tot el material i vehicles, tant econòmica com tècnica, serà de total responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que haurà de tenir en compte el seu manteniment i substitució si es requereix.

5.2 VEHICLES I EQUIPS

5.2.1 Aspectes generals

Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva proposta la relació de vehicles i maquinària a adscriure als serveis, amb una descripció de les característiques tècniques, catàlegs, fotografies i qualsevol altra informació detallada al **capítol 11**. A més, hauran d'especificar totes les dades requerides als quadres de l'**Annex 8** per a cada tipologia de vehicle o maquinària.

Per a la prestació dels serveis de recollida del nou contracte es comptarà amb els vehicles de nova adquisició, així com els vehicles que l'empresa adjudicatària porti en règim de lloguer (veure **apartat 5.2.3**). Durant el període fins que no s'incorporin els vehicles de nova adquisició l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis amb mitjans propis.



Règim interior - Contractació

5.2.2 Règim d'ús dels vehicles

Es tindrà en compte el grau d'ús diari màxim de cada un dels vehicles del servei, que s'entendrà com el nombre de torns de servei que podran realitzar de mitjana el conjunt de vehicles o maquinària d'una determinada tipologia durant un dia (24 hores).

Els graus d'ús diaris màxims permesos, aplicables als vehicles que presten servei, classificats per tipologia de vehicle, són els següents:

Tipologia de vehicle	Grau d'ús diari màxim
Vehicles de recollida de càrrega posterior i superior	1,5
Vehicles rentacontenidors	1,5
Vehicles de caixa oberta o tancada (amb o sense grua i plataforma)	2
Vehicles ampliroll (transport elements de contenció de residus de neteja viària, de mercats, etc.)	2
Altres vehicles de neteja (equips polivalents, vehicles d'inspecció, vehicles de manteniment d'elements de contenització...)	2

Taula 22. Graus d'ús diaris màxims dels vehicles del servei

5.2.3 Nombre de vehicles del nou contracte

El nombre de recursos materials de cada tipologia serà el necessari per cobrir les necessitats, les freqüències i els requeriments mínims de cada servei segons el que es detalla en els capítols corresponents d'aquest plec.

Les empreses licitadores presentaran la proposta dels vehicles i maquinària necessaris per dur a terme tots els serveis adscrits a la contracta, d'acord amb les especificacions tècniques descrites. Els vehicles oferts podran ser:

- Vehicles de nova adquisició i dedicació exclusiva al municipi.
- Vehicles en règim de lloguer, de dedicació no exclusiva, sent propietat de l'empresa adjudicatària i sense que calgui que estiguin adscrits al 100% al municipi. Aquests vehicles no podran superar els 5 anys d'antiguitat.

Es detallen a continuació els vehicles, maquinària i materials amb els quals s'ha dimensionat i calculat el servei i que han de servir, a nivell orientatiu, a les empreses licitadores per fer les seves propostes:

RECOLLIDA DE RESIDUS		
Tipologia de vehicles i equips	Unitats	Procedència
Recol·lector amb grua de càrrega superior i posterior de 25 m ³	4	Nova adquisició
Recol·lector compactador de càrrega posterior de 6 m ³	1	Nova adquisició
Vehicle caixa oberta amb plataforma de 3,5 t	1	Nova adquisició
Canelleres	5	Nova adquisició
Vehicle caixa oberta amb ganxo i grua de 26 t	1	Règim de lloguer
Vehicle caixa oberta amb plataforma de 12 t	1	Règim de lloguer
Vehicle neteja contenidors	1	Règim de lloguer



Règim interior - Contractació

Taula 23. Relació de vehicles mínims del nou contracte

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte que caldrà complir els requeriments tecnològics de la informació, comunicació i control en tots els vehicles dels serveis, els quals disposaran dels dispositius necessaris de geolocalització per al sistema de seguiment i control d'equips mòbils que es detalla al **capítol 8**.

5.2.4 Característiques tècniques

Els vehicles i maquinària hauran de complir els requeriments següents:

- Els vehicles hauran de complir els requeriments que es detallen al **capítol 9** en aquest plec, en matèria d'emissió de gasos, impacte acústic, consum d'aigua i contaminació odorífera.
- Les caixes dels vehicles recol·lectors compactadors tancaran hermèticament amb junta d'estanquitat i tindran mecanismes de seguretat d'acord amb la normativa. En cap cas es permetrà que els vehicles recol·lectors tinguin fuites de lixiviats.
- Tots els vehicles adscrits al servei de recollida de residus portaran un sac de sepiolita, amb la finalitat de poder actuar immediatament d'ofici, en cas de fuga d'oli hidràulic o d'altres líquids a la via pública. Tanmateix, els vehicles disposaran escombres i recollidora.
- Els vehicles hauran de complir en tot moment els requisits exigits per les normes de trànsit.
- Els vehicles s'hauran d'adaptar a les característiques del lloc de treball on prestaran servei, per tal d'optimitzar els seus rendiments.
- El funcionament i manteniment dels vehicles i maquinària serà l'especificat pel fabricant a les fitxes tècniques. A petició de l'AJUNTAMENT, l'empresa adjudicatària lliurarà a l'AJUNTAMENT tota la informació tècnica emesa pel fabricant.
- Es valorarà que els vehicles incorporin d'elements de pesatge, com per exemple pesadors en punta de grua, en el xassís, en els braços del vehicle, etc. per a disposar de precisió en la quantitat de residu recollit per contenidor en el sistema.

Les empreses licitadores hauran d'omplir les fitxes de característiques tècniques dels vehicles proposats de l'**Annex 8** i aportar els certificats de qualitat corresponents dels mateixos.

5.2.5 Recepció dels vehicles i maquinària de nova adquisició del servei

Les empreses licitadores hauran de presentar un compromís signat per part dels proveïdors amb els terminis de lliurament de tots els vehicles i maquinària proposats per a l'execució dels serveis, respectant els terminis definits al **capítol 2** en aquest plec i, si ho consideren adient, altres acords de compromís amb els proveïdors.

Abans de signar l'acta de recepció del material ofert, l'AJUNTAMENT es reserva el dret de comprovar-ne les seves característiques, contrastant-les amb una entitat col·laboradora amb l'administració. Es revisaran aspectes com:



Règim interior - Contractació

- La qualitat de la xapa
- Espessors
- Resistència
- Velocitats dels elevadors
- Radis de gir
- Nivell acústic
- Altres

Els serveis tècnics municipals efectuaran les corresponents comprovacions, i en cas d'adequació s'estendrà la corresponent acta de recepció dels béns que serà signada pel responsable tècnic de l'empresa adjudicatària i pel responsable dels serveis tècnics municipals.

En el supòsit de no adequació, el responsable dels serveis tècnics municipals assenyalarà les deficiències detectades i s'estendrà acta de disconformitat conferint a l'empresa adjudicatària un termini de tres mesos per a la seva esmena.

5.2.6 Sistemes de seguiment dels vehicles

L'empresa adjudicatària estarà obligada a instal·lar sistemes de geoposicionament a la totalitat dels vehicles i maquinària del contracte, que permetran consultar en temps real les dades de geoposicionament dels vehicles a través de la plataforma de gestió del servei.

En el cas dels vehicles del servei de recollida de residus en elements de contenització, caldrà que aquests disposin, a més a més, d'antenes amb lector RFID per realitzar la lectura, en el moment de la seva recollida, dels TAGs que tindran instal·lats tots els contenidors.

Al **capítol 8** es descriuen de forma més detallada tots els sistemes de seguiment dels vehicles necessaris i els seus requeriments mínims.

5.2.7 Manteniment i neteja dels vehicles

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir el parc mòbil en perfecte estat de conservació, i haurà de dur a terme, quan s'escaigui i amb la màxima celeritat possible, les reparacions i manteniments necessàries per garantir que els vehicles estan en òptimes condicions d'utilització i acord a les especificacions establertes pels fabricants per cada marca i model i quilometratge

En cap cas el servei no podrà veure's afectat ni produir-se interrupcions per causes d'avaría de qualsevol vehicle i s'haurà de substituir de forma immediata per un altre amb les mateixes característiques, en relació a la funcionalitat. Quan el material estigui en situació de reparacions o revisions, l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar material de reserva propi, de forma que no es produeixin interrupcions en el servei programat.

L'empresa adjudicatària, per tant, disposarà dels mitjans necessaris per a les substitucions d'equips en qualsevol circumstància o eventualitat que pugui sobrevenir, sense que aquesta substitució suposi cap cost addicional a l'AJUNTAMENT.

Les empreses licitadores detallaran en les seves ofertes la maquinària de substitució que disposaran en el moment de la prestació del servei.



Règim interior - Contractació

A més, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Manteniment de tots els vehicles i la maquinària del servei per garantir el seu correcte funcionament. Aquest pla haurà de ser aprovat per l'AJUNTAMENT i haurà d'incloure, com a mínim:

- Revisions i la seva periodicitat.
- Substitució de peces i la seva periodicitat.
- Canvis d'olis, lubricants, bateries i altres consumibles dels equips, inclosos els pneumàtics.
- Neteja i desinfeccions, que s'hauran de realitzar sempre amb productes de neteja ambientalment respectuosos.
- Tasques de manteniment, neteja i desinfecció de tots els equips que puguin tenir un risc associat a l'aparició de casos de legionel·la.
- Pintura i retolacions.
- En general les tasques de manteniment tècnic, neteja i manteniment de la imatge dels recursos materials.
- Registre de les dades del manteniment dels recursos materials a la plataforma de gestió del servei.
- Previsió de revisió d'ITV per a cada vehicle, durant la prestació del servei.
- Altra informació que l'empresa adjudicatària consideri d'interès.

L'empresa adjudicatària realitzarà una neteja exterior integral dels vehicles setmanalment, mentre que la neteja interior i la desinfecció de les caixes dels vehicles de recollida es farà diàriament. S'haurà de garantir que cada dia els camions quedin nets i preparats per al servei de la propera jornada. Aquesta activitat es podrà realitzar a la base d'operacions del servei o bé mitjançant un servei extern, i s'haurà de garantir la recollida controlada i el sanejament dels efluents residuals que es puguin generar.

A petició de l'AJUNTAMENT, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme neteges addicionals en funció de l'estat en què es trobin els vehicles per causes meteorològiques o altres causes relacionades amb el seu ús.

L'empresa adjudicatària garantirà que els vehicles de recollida presentaran un estat òptim en relació a la pintura exterior. En aquest sentit, l'AJUNTAMENT també podrà ordenar la pintura o repàs sempre que es detectin desperfectes o presentin una imatge inadequada, essent qualsevol despesa per aquest concepte a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5.2.8 Control de la legionel·losi en les instal·lacions i equips amb aigua

Amb l'objectiu de prevenir i controlar la propagació de la legionel·losi en totes aquelles instal·lacions o equips que utilitzin aigua (vehicles que acumulin aigua i puguin produir aerosols) l'empresa adjudicatària adoptarà les mesures higienicosanitàries necessàries.

Tots els controls i activitats de manteniment higienicosanitari, neteja i desinfecció es realitzaran d'acord amb la Guia tècnica per a la prevenció i control de la legionel·losi en instal·lacions i la normativa i legislació vigent en tot moment:



Règim interior - Contractació

- Reial Decret 614/2024, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi (BOE nº160, de 3 de juliol de 2024).
- Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi (DOGC nº 4185, de 29/07/2004) (d'aplicació sempre i quan no s'oposi a allò establert al RD 614/2024).

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla preventiu de legionel·la, conforme a la normativa vigent, i efectuar els controls anuals necessaris així com les neteges amb productes autoritzats de tots aquells equips adscrits o aportats als serveis de recollida de residus que disposin d'elements de dispersió d'aigua (hidronetejadores). L'empresa adjudicatària presentarà anualment a l'AJUNTAMENT els certificats d'haver efectuat les inspeccions i neteges corresponents.

A l'**Annex 7** es detalla el protocol que haurà de seguir l'empresa adjudicatària per a la prevenció de la legionel·losi.

5.3 ELEMENTS DE CONTENITZACIÓ

5.3.1 Nombre d'elements de contenització necessaris

L'empresa adjudicatària adquirirà els elements de contenització necessaris pel correcte desenvolupament de totes les recollides definides al **capítol 3**.

Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva proposta la relació de material a adscriure al servei, que haurà de complir obligatòriament les especificacions tècniques mínimes que es detallen a l'**Annex 9**. A més a més, s'inclourà una descripció de les característiques tècniques, catàlegs, fotografies, certificats de qualitat i qualsevol altra informació detallada.

Pel que fa als contenidors de superfície, està prevista la renovació de tots els contenidors a l'inici del nou contracte, en concret:

Tipologia de contenidor	Capacitat	Unitats
Contenidor de càrrega posterior	1.100 l	121
Contenidor de càrrega superior (igló o caixa)	3.000 l	27

Taula 24. Dimensionament de contenidors domiciliaris previstos de nova adquisició

Pel que fa als contenidors soterrats, es mantindran els elements actuals, que es detallen a l'**apartat 3.3.4**, tot i que es preveu una redistribució de les fraccions recollides en algunes de les ubicacions, que comporta la renovació dels adhesius (frontal i tapa) de les bústies. També es preveu una posada a punt de tots els contenidors soterrats, detallada a l'**apartat 5.3.3**.

I pel que fa als elements de contenització per a la recollida porta a porta d'establiments comercials i equipaments, així com la recollida en actes i esdeveniments i el mercat setmanal, a continuació s'estima la previsió de necessitats, a partir de la qual s'ha calculat el valor del contracte:

Utilatge	Capacitat	Unitats
Bujol comerços/equipaments amb TAG	120 l	120



Règim interior - Contractació

Bujol comerços/equipaments amb TAG	240 l	80
Contenidor comerços/equipaments amb TAG	1.100 l	25
Cubell comerços/equipaments amb TAG	40 l	20
Caixa oberta o compactador d'orgànica	17-27 m ³	1
Contenidors banyera brigada i urbanitzacions (escombradora)	30 m ³	2
Etiquetes incidències servei		Les necessàries

Taula 25. Dimensionament de l'utillatge previst pel PaP comercial i actes

Les dades facilitades en la taula anterior són orientatives. L'AJUNTAMENT posarà a disposició de l'empresa adjudicatària la composició definitiva a l'inici del servei.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de subministrar tot el material descrit en les condicions i terminis especificats en aquest plec.

5.3.2 Característiques tècniques

Les característiques tècniques de tots els elements de contenització són les que s'especifiquen a l'**Annex 9**. Els elements de contenització de nova adquisició s'adequaran al format de la imatge del servei i seran validats per l'AJUNTAMENT en quant a colors i imatges serigrafiades.

L'empresa adjudicatària realitzarà el muntatge de les peces que componen els contenidors, bujols i cubells i anirà al seu càrrec la col·locació dels cartells informatius, vinils adhesius i similars als elements de contenització que siguin necessaris.

Serà a càrrec de l'empresa adjudicatària el cost de les peces, recanvis, mà d'obra, desplaçaments i qualsevol altre cost derivat de l'estat defectuós dels elements de contenització aportats fora del període de garantia i la reposició total quan sigui necessària.

5.3.3 Posada a punt dels contenidors soterrats

Tal com es descriu a l'**apartat 2.1**, durant la Fase I del contracte es preveu una posada a punt inicial dels contenidors soterrats instal·lats a la via pública que inclourà la renovació dels següents elements:

- Renovació de 25 bústies.
- Renovació d'adhesius.
- Renovació de 216 Amortidors.
- Renovació de 50 xapes llagrimades.
- Renovació de 540 suports lliscants.
- Renovació de tancaments: s'estima un 20% del parc de soterrats.

Seràn els serveis tècnics municipals qui determinaran quins elements s'hauran de renovar amb la posada a punt, a l'inici del servei.



Règim interior - Contractació

5.3.4 Manteniment anual dels contenidors soterrats

A més, s'haurà de realitzar un manteniment anual dels contenidors soterrats que s'estima en la renovació periòdica dels següents elements, per tal de garantir que els contenidors es trobin en bon estat durant tota la contracta:

- Renovació de 25 bústies, cada any
- Renovació de 5 contenidors, cada any
- Renovació de 108 Amortidors, cada any
- Renovació del 10% dels tancaments, cada any

L'empresa adjudicatària haurà de disposar un estoc mínim del 10% de la previsió anual, així com un espai en les seves instal·lacions per emmagatzemar aquests elements de renovació anual. D'aquesta manera podrà resoldre en qualsevol moment les contingències o avaries que impedeixin el bon funcionament del servei, al llarg de tota la contracta.

Les unitats de renovació anual previstes en aquest apartat que, per causes tècniques justificades i amb validació del responsable del contracte, no sigui necessari executar en un exercici concret, podran reprogramar-se i aplicar-se en exercicis posteriors dins la vigència contractual. Aquesta reprogramació no podrà comportar reducció del manteniment ordinari, preventiu, mínim o obligatori, ni generar cap crèdit, saldo econòmic, compensació, abonament o dret de facturació addicional a favor de l'empresa contractista, i s'entén sense perjudici del règim específic del criteri automàtic 05 previst al PCAP.

Tots els elements hauran de ser originals.

Si a l'efectuar el servei de recollida, l'empresa adjudicatària detecta un mal funcionament o trencament de qualsevol element, registrarà una incidència per al seu seguiment.

Sens perjudici del manteniment ordinari, preventiu, mínim i obligatori previst en aquest PPT, l'empresa adjudicatària haurà d'executar, si l'ha ofert com a criteri automàtic d'adjudicació, el compromís anual de prestació material de manteniment correctiu extraordinari dels contenidors soterrats en els termes previstos al PCAP i a la seva oferta. Aquestes actuacions tindran caràcter extraordinari, requeriran validació prèvia del responsable del contracte o ratificació posterior en cas d'urgència justificada, i s'hauran d'acreditar mitjançant ordres de treball, evidències i registres de traçabilitat.

5.3.5 Reposició dels elements de contenització de superfície

Pel que fa als contenidors de superfície, quan un contenidor es consideri deteriorat de forma irreversible, serà obligació de l'empresa adjudicatària la seva retirada i substitució per un contenidor en perfecte estat, de forma immediata. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'elements de reserva suficients per poder resoldre qualsevol contingència o avaria que impedeixi el bon funcionament o la bona imatge del servei. En el cas de contenidors amb avaries que no es puguin reparar al carrer, també es substituiran temporalment per un contenidor en bon estat, fins que es facin les reparacions corresponents. Els protocols de substitució i reparació dels contenidors es descriuen a l'**apartat 3.6**.



Règim interior - Contractació

Les empreses licitadores preveuran una reposició anual mínima del 2 % per als contenidors de superfície de totes les fraccions, orgànica, paper i cartró, envasos lleugers, vidre i resta.

Si les reposicions de contenidors comporten l'esgotament del percentatge de reserva aportat per l'empresa adjudicatària, els elements per a les reposicions necessàries es restaran del percentatge de reserva de l'any següent. En el cas que no s'esgotin els contenidors de reserva d'un any, aquests s'acumularan juntament amb el percentatge requerit de l'any següent o bé es podrà acumular amb el dels anys posteriors. Aquest percentatge de reserva podrà modificar-se tal i com es preveu en les possibles modificacions contractuals, detallades al PCAP.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la retirada de la via pública i el tractament ambientalment correcte de tots els contenidors que no puguin ser reparats o reutilitzats i s'hagin de substituir per contenidors nous, i caldrà donar-los de baixa per al seu posterior tractament. En aquest cas, l'emmagatzematge, transport i descàrrega dels contenidors de reserva serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Per tal de poder realitzar les substitucions de forma immediata, l'empresa adjudicatària haurà de preveure un espai en les seves instal·lacions per emmagatzemar els següents elements de contenització i peces de recanvi en estoc, al llarg de tota la contracta:

- Com a mínim 3 contenidors de càrrega superior de cada fracció, Resta, Orgànica, Paper, Vidre, Envasos, en perfecte estat amb tots els elements necessaris (retolació, identificació, etc.).
- 5 bujols comercials per a cada fracció en perfecte estat amb tots els elements necessaris (retolació, identificació, etc.).
- 2% de reserva anual d'elements en quant a peces, recanvis, elements d'imatge i identificació (TAG), etc. que siguin necessaris per a les tasques de reparació i reposició, en relació al parc de contenidors.

5.3.6 Sistema electrònic d'identificació per ràdio freqüència dels elements de contenització

Tots els elements de contenització de totes les fraccions s'hauran d'equipar amb un TAG RFID, que hauran de ser compatibles amb els sistemes de lectura embarcada dels vehicles i els sistemes mòbils, les característiques mínimes dels quals es detallen al **capítol 8**.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de garantir el correcte funcionament de tots els TAGS RFID de tots els contenidors, i d'assegurar que els sistemes de lectura implementats funcionin correctament. Els TAGS RFID estaran correctament protegits.

L'objectiu de la identificació dels contenidors serà:

- Registrar tots els buidats a la Plataforma de gestió.
- Registrar els elements rentats a la Plataforma de gestió.
- Registrar les actuacions de manteniment fetes a la Plataforma de gestió.
- Registrar les possibles incidències que es generin a la Plataforma de gestió.



Règim interior - Contractació

El sistema electrònic d'identificació dels contenidors estarà inclòs dins l'abast de les tasques de manteniment correctiu i preventiu i de substitució dels contenidors, especificades en l'**apartat 3.6**.

5.4 APLICACIÓ DE LA IMATGE ALS MITJANS MATERIALS

Tots els mitjans materials hauran d'anar retolats seguint la imatge del servei, prèviament validats per part de l'AJUNTAMENT:

- Els vehicles i la maquinària.
- El vestuari del personal.
- Les instal·lacions.
- Els contenidors de la recollida domiciliària.
- Els bujols i cubells de la recollida comercial.
- Qualsevol altre element relacionat amb la prestació del servei.

El termini màxim per fer l'adaptació de la imatge del servei als materials, instal·lacions, vestuari, altres, serà de 30 dies naturals des de la data en que l'AJUNTAMENT hagi donat el vist i plau a la imatge corporativa.

Tot el material que s'incorpori al contracte, segons els terminis d'implantació fixats, hauran d'incorporar-se ja amb l'aplicació de la imatge.

Correspon a l'empresa adjudicatària la col·locació, manteniment, reposicions i eventuais canvis de les aplicacions de la imatge a tots els mitjans materials, així com les despeses que se'n derivin.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè la imatge del servei es mantingui en perfectes condicions al llarg de la contracta. Caldrà que l'estat dels adhesius o elements similars sigui correcte durant el desenvolupament de tot el contracte, substituint-los tantes vegades com sigui necessari.

5.5 TRACTAMENT DE LES INVERSIONS

El període d'amortització dels recursos materials de nova adquisició de la contracta serà de vuit (8) anys per a tots els recursos. Aquest supòsit no implicarà la consideració de final de la vida útil d'aquests recursos.

Al finalitzar el termini d'amortització i finançament, els mitjans materials passaran a ser propietat de l'AJUNTAMENT. Els costos administratius del canvi de titularitat seran abonats per part de l'empresa adjudicatària.

La inversió per a l'adquisició dels nous recursos materials, i l'inici del període d'amortització i finançament serà efectiu a partir de la data de formalització del contracte.

Règim interior - Contractació

6 INSTAL·LACIONS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'unes instal·lacions per a la prestació dels serveis de recollida i transport de residus municipals, en un espai pavimentat, urbanitzat i convenientment legalitzat per a aquest ús.

Aquestes instal·lacions estaran dins del terme municipal de Tordera, o com a màxim a una distància de 10 km del municipi. Les empreses licitadores hauran d'indicar en la seva oferta la proposta d'ubicació de les instal·lacions.

Per tal que les instal·lacions facilitin la correcta prestació dels serveis i n'augmentin l'eficiència i la sostenibilitat, hauran d'estar ben dimensionades tenint en compte el nombre de persones que les utilitzaran i els vehicles i la maquinària que contindran. No serà necessari que les instal·lacions siguin d'ús exclusiu per al desenvolupament del contracte.

6.1 PARC CENTRAL O BASE DELS SERVEIS

S'hi hauran de poder desenvolupar, com a mínim, les següents operacions principals:

- Espai per a l'aparcament, cobert i tancat, de tot el parc mòbil dels serveis de recollida i transport de residus descrits en aquest plec, amb les mesures de seguretat que corresponguin.
- Espai de taller per al manteniment bàsic dels vehicles. Es disposarà d'un estoc de recanvis bàsics, necessaris per a la substitució i reparació de les avaries que tinguin els vehicles i equips adscrits als serveis.
- Espai de rentat de vehicles i maquinària.
- Espai de magatzem de material i dels elements de contenització.
- Espais habilitats per al personal dels serveis de recollida de residus: vestidors amb armariets individuals, dutxes i instal·lacions generals destinades a l'ús del personal del servei. Com a centre de treball haurà de complir la normativa de seguretat i salut laboral.
- Oficina administrativa per al control operatiu.
- Punt de sortida i d'arribada dels treballadors dels serveis de recollida de residus.

6.2 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA EN RELACIÓ A LES INSTAL·LACIONS

A més, en relació a totes les instal·lacions, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Realitzar el manteniment de les instal·lacions, garantint la neteja periòdica interna, externa i dels accessos, la seva desinfecció i la retirada de la brutícia que s'hagi pogut acumular.
- Complir estrictament tota la normativa vigent en cada moment respecte a instal·lacions industrials o comercials, sorolls, salut, medi ambient, etc.
- Complir estrictament les normes de seguretat, tant en la gestió del centre com en sinistres i accidents.



Règim interior - Contractació

- Disposar de la llicència d'activitats d'acord amb la normativa vigent i assumir les assegurances corresponents (responsabilitat civil, assegurança de continguts i continents, assegurança de riscos ambientals, etc.)
- Dotar les instal·lacions de tot l'equipament necessari per a la prestació dels serveis i la senyalització i retolació corresponent.
- Assumir el pagament de qualsevol despesa, de la naturalesa que sigui, derivada de l'explotació de la mateixa.

Les instal·lacions del servei hauran de disposar dels mecanismes per poder realitzar el registre de jornada dels treballadors d'acord amb el sistema de fitxatge que s'estableix a l'**apartat 7.9**.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la minimització dels consums a les instal·lacions, tal i com s'estableix a l'**apartat 9.2.5**.

Previ a la posada en marxa del nou servei, l'empresa adjudicatària haurà de detallar la informació de les instal·lacions previstes, especificant:

- La naturalesa contractual.
- La ubicació exacta.
- L'organització prevista en relació a la distribució, superfície, equipaments generals, equipaments específics, funcionament, etc.

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		



Règim interior - Contractació

7 RECURSOS HUMANS

7.1 CONSIDERACIONS GENERALS

L'empresa adjudicatària desenvoluparà la seva política de recursos humans segons les especificacions d'aquest plec i les següents consideracions generals:

- Haurà de garantir el manteniment d'una plantilla estable i incentivar el seu rendiment laboral.
- Haurà de comunicar a l'AJUNTAMENT totes les modificacions en relació als treballadors/es del servei i altres acords interns que es produeixin al llarg del període contractual i, en especial, els que puguin modificar la massa salarial o l'organització interna de treball, que hauran de comptar amb la validació de l'AJUNTAMENT.
- L'empresa adjudicatària serà l'única responsable davant del personal adscrit al servei, en el compliment de la legislació que regula les relacions laborals i la Seguretat Social i en subjecció al Conveni Col·lectiu que correspongui. No es crea per tant cap vincle laboral ni de cap altre tipus entre aquest personal i l'AJUNTAMENT.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la manca en el personal d'higiene, educació, uniformitat i de la descortesia envers el públic, així com de la producció d'excessiu soroll de forma injustificada en la prestació dels serveis.
- Tot el personal dels serveis de recollida tindrà l'obligació de conèixer les característiques del servei, així com d'informar-ne adequadament verbalment als veïns i veïnes que ho sol·licitin, tal i com s'especifica a l'apartat 7.8.
- L'empresa adjudicatària haurà d'establir canals de comunicació que puguin recollir i potenciar els suggeriments del personal del servei per a la millora de l'eficiència del mateix, que informin i motivin, dia a dia, en tots els aspectes relacionats amb el servei. També haurà de potenciar la tasca de cada operari i transmetre l'auto-responsabilitat d'executar correctament les seves funcions.
- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que el personal del servei té formació en sostenibilitat o gestió verda (recollida selectiva).
- Si l'empresa adjudicatària ha de contractar personal complementari per cobrir tots i cadascun dels llocs de treball necessaris per a la correcta prestació dels serveis, es vetllarà per la paritat o igualtat de dones-homes a la plantilla i la contractació dels col·lectius amb més dificultats d'inserció: joves (fins a 30 anys), majors de 45 anys i altres col·lectius amb dificultats d'inserció.

7.2 SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar obligatòriament el personal adscrit als serveis actuals de recollida de residus del municipi en el moment de l'aprovació d'aquest plec, així com mantenir les seves condicions contractuals vigents, d'acord amb l'article 44 de l'estatut dels treballadors. A l'Annex 10 es pot consultar el personal subrogable per a la prestació dels serveis de recollida de residus al municipi de Tordera.



Règim interior - Contractació

Prèviament a la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de trametre a l'AJUNTAMENT la documentació referida al personal a subrogar, en cas que aquesta subrogació estigui establerta pel conveni col·lectiu que sigui d'aplicació.

7.3 PERFILS PROFESSIONALS I DIMENSIONAMENT

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte en les seves ofertes el dimensionament dels perfils professionals necessaris per al conjunt de tasques previstes en aquest plec. Per això hauran de presentar en les seves ofertes el dimensionament, organigrama i organització de la plantilla, especificant els equips de treball implicats i la relació amb el desenvolupament de cada servei a prestar, així com la coordinació i organització del servei, complint amb les programacions dissenyades, freqüències establertes i torns a la **Memòria Tècnica Descriptiva definida al capítol 11**.

Un cop l'empresa adjudicatària es faci càrrec del servei, facilitarà una relació detallada del personal adscrit als serveis que inclourà: nom i cognoms, DNI o NIE, número d'afiliació a la seguretat social, categoria, tipus de contracte i antiguitat. Així mateix, sempre que sigui sol·licitat per l'AJUNTAMENT, haurà d'entregar tota la informació que permeti supervisar la plantilla i identificar els responsables de cada treball.

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte en les seves ofertes, com a mínim, els perfils professionals que s'indiquen a continuació:

- Personal directe del servei:
 - Operaris/es i conductors/es: engloba totes les categories laborals dels treballadors/es que realitzaran directament els serveis objecte d'aquest plec.
 - Hauran de ser persones responsables, amb sentit de l'organització i predisposició, ja que hauran de dur a terme una funció essencial en relació al control dels criteris mínims dels residus aportats.
 - Hauran de tenir la formació necessària per a l'òptim desenvolupament del servei i l'ús de la tecnologia associada al sistema de recollida, així com els coneixements relacionats amb la qualitat de les tasques a desenvolupar.
 - Hauran de tenir domini de si mateixes per poder fer front amb total responsabilitat i correcció a qualsevol situació que s'esdevingui a la via pública, i per poder realitzar les tasques regulades pel servei i per les ordenances municipals corresponents.
 - Hauran de prestar un tracte adequat (educat, amable, cordial i eficaç) a l'usuari, és a dir, al veïnat i al personal dels establiments comercials. El personal del servei haurà d'actuar com el primer nivell d'atenció a la ciutadania.
 - Hauran de tenir les aptituds físiques necessàries que requereixi el seu lloc de treball.
 - Hauran d'entendre correctament el català i el castellà.
 - Hauran de ser localitzables per part de l'AJUNTAMENT durant les hores de feina.
 - Tindran l'obligació d'assenyalar fets o situacions contraris al bon funcionament del servei i en general, qualsevol incidència que hagin



Règim interior - Contractació

observat en el seu itinerari i no hagin pogut solucionar, al seu/va superior.

- Encarregats/des i comandaments intermedis, si s'escau: personal, amb els diferents nivells que l'empresa hagi proposat, que haurà de vetllar pel correcte funcionament diari i qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest plec.
- Personal indirecte del servei:
 - Personal administratiu: personal d'administració que es consideri necessari per desenvolupar amb total garantia de qualitat els serveis determinats en aquest plec.
 - Responsable del servei: serà la persona que actuarà d'interlocutora amb l'AJUNTAMENT com a màxim responsable dels serveis. Haurà de tenir capacitat per prendre decisions relatives a qualsevol servei objecte del contracte.

7.4 RESPONSABLE DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la integració de la figura de Responsable del Contracte, per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei i la necessària coordinació amb l'AJUNTAMENT. Serà la persona responsable de vetllar pel correcte funcionament i la qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest plec.

Aquesta persona, que representarà l'empresa davant l'AJUNTAMENT, amb poder de decisió, haurà d'estar disponible les 24 hores del dia els 365 dies de l'any per fer front a qualsevol eventualitat i/o urgència. Serà la persona que assistirà a les reunions de seguiment i control, atindrà els avisos, indicacions i instruccions que l'AJUNTAMENT consideri convenients per assolir els objectius del contracte i facilitarà tota la informació relativa a la gestió del servei de recollida dels residus municipals que li sigui demanada, així com tota la documentació i informes de registre de serveis.

En cas de baixa temporal o de llarga durada, s'hauran de delegar les seves funcions a una altra persona de l'empresa adjudicatària amb un perfil similar i s'haurà de comunicar a l'AJUNTAMENT immediatament.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el Responsable del Servei disposi d'experiència contrastada i formació acreditada en gestió de residus municipals, així com el funcionament de la tecnologia associada al servei i coneixement sobre les característiques urbanístiques del municipi.

Les empreses licitadores proposaran en la seves ofertes el perfil i les capacitats de la persona que desenvoluparà la tasca de Responsable del servei.

7.5 SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària disposarà en tot moment del personal necessari per satisfer adequadament la prestació del servei, sense que aquest es vegi afectat per vacances, permisos, baixes, absentisme, etc. Estarà obligada a posar a disposició tot el personal que sigui necessari per a la prestació del servei d'acord amb les necessitats establertes en aquest plec.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original



Règim interior - Contractació

Quan s'hagi de dur a terme la substitució de personal del servei per qualsevol motiu contemplat a la legislació laboral (vacances, baixes, hores sindicals, etc.), l'empresa adjudicatària garantirà que les persones substituïdes rebin la formació necessària, amb antelació al desenvolupament de la seva tasca. En aquest sentit, no s'admetrà una minva de la qualitat i el rendiment en la prestació del servei per possibles substitucions de personal.

7.5.1 Vaga

En cas de vaga dels treballadors/es, aquest risc serà assumit per l'empresa adjudicatària i no tindrà efectes econòmics per l'AJUNTAMENT. En aquest cas, l'empresa estarà obligada a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims per mantenir una correcta salubritat pública.

La falta de prestació del servei mentre duri la vaga, es podrà deduir del preu a abonar per l'import de les despeses que l'empresa adjudicatària hagi deixat de suportar en aplicació de la norma sectorial en matèria de vaga.

7.6 SEGURETAT I SALUT LABORAL

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb el que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de riscos laborals, i les seves posteriors actualitzacions. També amb les disposicions i/o normatives, de reforma o reglamentàries de desplegament, que siguin d'aplicació durant l'execució del contracte, així com el conveni col·lectiu que els hi sigui d'aplicació. Tindrà l'obligació de promoure la seguretat i la salut dels treballadors/es mitjançant l'aplicació de mesures preventives i del desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats del treball.

Abans de l'inici de la prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària haurà de disposar del Pla de Prevenció de Riscos Laborals (vigent al llarg de tot el contracte) i designar un Coordinador de Seguretat i Salut i posar en coneixement de l'AJUNTAMENT les seves dades de contacte dins l'horari laboral, o fora d'aquest si fos necessari. El Pla de prevenció de riscos laborals haurà de ser aprovat per l'AJUNTAMENT abans de la fase d'implantació i s'haurà d'ajustar periòdicament a la normativa vigent.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans de senyalització, i altres mesures a prendre, per a la protecció del personal del trànsit de vehicles en les calçades.

Haurà de prendre totes les precaucions necessàries per evitar qualsevol tipus d'accident, incloent els que es poden produir en el procés de manipulació dels residus. En el cas de trencament d'un contenidor o avaria d'un camió, es prendran totes les mesures que estiguin al seu abast per evitar el vessament de productes al medi.

L'empresa adjudicatària també haurà de tenir en compte i actuar segons la normativa en matèria de prevenció de la legionel·losi en totes les operacions dels equips d'hidropressió, amb productes autoritzats i els controls necessaris per tal de prevenir l'aparició de legionel·losi, tal i com es detalla a l'apartat 5.2.8.

Per tal d'aplicar herbicides serà necessari que els treballadors que ho executin disposin de formació fitosanitària adequada per realitzar les tasques, o la que sigui pertinent conforme la normativa.



Règim interior - Contractació

En matèria preventiva, l'empresa adjudicatària es coordinarà per tot allò que sigui necessari, mitjançant el Coordinador de Seguretat i Salut, amb el Servei de Prevenció de l'AJUNTAMENT, d'acord amb el que estableix el RD 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les corresponents assegurances de responsabilitat civil, accidents i altres, per tal de prestar el servei amb total cobertura legal.

7.7 IMATGE DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei tenint en compte els següents requeriments d'imatge del personal:

- Tot el personal del servei haurà d'anar perfectament uniformat durant l'execució del servei. L'uniforme haurà d'estar net i amb els distintius corresponents a la imatge del servei. El vestuari no portarà cap altra indicació, símbol o logotip que no estigui previst en la imatge del servei aprovada. Es prohibeix l'ús de l'uniforme en tasques alienes a la prestació del servei o fora de l'horari laboral.
- Tot el personal haurà de rebre el vestuari corresponent, el qual s'haurà d'adaptar al règim climàtic previst a la zona i horaris del servei, i es reposarà amb la periodicitat necessària per tal d'evitar que s'evidenciï el natural desgast per l'ús.
- El vestuari es complementarà amb les mesures de seguretat necessàries i estarà complementat amb tires reflectores (norma EN 471:2003), per tal que el personal sigui perfectament identificat a la via pública, tant durant el dia com durant la nit, i en qualsevol circumstància climatològica.
- Un cop el vestuari arribi a la fi de la seva vida útil l'empresa adjudicatària es farà càrrec de la seva gestió, ambientalment correcta.
- Es fomentarà, sempre que sigui possible, l'ús d'articles ecodissenyats, de fibres sintètiques reciclades, articles de fibres naturals d'agricultura ecològica o de comerç just i la reducció d'embalatges.

7.8 FORMACIÓ DEL PERSONAL

7.8.1 Pla de formació

Es garantirà que el personal del servei disposi de la formació necessària per a la prestació del mateix en les diferents categories laborals. Per això caldrà que l'empresa adjudicatària presenti durant el primer mes de contracte un Pla de Formació que promogui l'aprenentatge i formació contínua dels treballadors/es adscrits a la contracta, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia en la prestació dels serveis i la competència respecte les tasques assignades.

El Pla de formació aportat haurà de donar les eines necessàries perquè els treballadors del servei desenvolupin, com a mínim, les següents competències:

- Responsabilització de les tasques que han de dur a terme i organització de les mateixes.
- Coneixement de les característiques dels nous sistemes de recollida de residus del municipi i les tasques a desenvolupar, especialment en la recollida porta a porta comercial i les recollides a demanda de poda i voluminosos, l'adequada utilització dels



Règim interior - Contractació

mitjans assignats, i el compliment de les normes específiques d'aquest plec, així com altres aspectes relacionats amb l'educació ambiental.

- Ús de la maquinària i de la tecnologia del nou servei, especialment dels elements tecnològics associats a les lectures dels cubells del porta a porta i bujols comercials, i altra tecnologia associada al servei, així com la ràpida resolució d'incidències detectades en aquests elements.
- Orientació de servei a la ciutadania, oferint un tracte adequat i correcte als usuaris amb educació, amabilitat i eficàcia i respectuos amb la ciutadania i amb l'entorn en el que desenvoluparan les seves tasques.
- Autonomia en la presa de decisions per poder fer front al ventall de situacions en les quals es puguin trobar a l'espai públic durant la realització de les seves tasques.
- Qualitat en la prestació dels serveis.
- Manteniment preventiu i correctiu dels materials.
- Detecció de deficiències i problemàtiques en els serveis i propostes de millora.
- Prevenció de riscos laborals: utilització dels equips de protecció individual, ergonomia, etc.
- Objectius socials i de sostenibilitat del servei, de manera que puguin relacionar el desenvolupament de les seves feines amb l'assoliment d'aquest objectius i la contribució que tenen a títol personal i col·lectiu en la millora del municipi.

A més a més, dins del pla de formació del personal del servei l'empresa adjudicatària proposarà eines per fomentar la motivació en les tasques que es realitzen en la jornada laboral (establiment de canals de comunicació bidireccional, sistemes de valoració del rendiment, etc.), per tal d'assegurar la qualitat dels serveis prestats.

Totes les despeses derivades del Pla de Formació correran íntegrament a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Annualment l'empresa adjudicatària presentarà a l'AJUNTAMENT el detall de l'execució i la valoració dels resultats del Pla de formació i, a partir d'aquesta, presentarà el nou pla per al proper període anual.

El Pla de formació haurà d'incloure tots els treballadors i haurà d'adaptar-se a cada categoria, i tindrà una durada mínima de 20 hores anuals per treballador.

7.9 CONTROL DE PRESENCIA DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de fitxatge a les instal·lacions per tal de registrar el dia, l'hora de d'inici i l'hora de finalització del torn de treball diari de cada treballador.

Aquest sistema de control de presència ha de ser totalment transparent i ha de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres, tant pels responsables municipals del contracte com per l'empresa adjudicatària.

Totes les despeses associades al sistema de control de fitxatge, així com al manteniment i explotació aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.





Plaça de l'Església, 2
08490 Tordera
T. 937 643 717
tordera.cat
tordera@tordera.cat

Núm. Expedient: 2026/6624

Règim interior - Contractació

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		

Document signat electrònicament

56 / 102

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original	

Règim interior - Contractació

8 TECNOLOGIA PEL SEGUIMENT DEL SERVEI, COMUNICACIÓ I CONTROL

Per tal de tenir un control dels serveis de recollida i transport de residus que es presten al municipi de Tordera és imprescindible la gestió automàtica i monitorització de la informació relacionada amb els serveis adscrits al contracte amb l'objectiu de tenir el màxim coneixement i traçabilitat dels serveis prestats.

Tots els serveis de recollida i transport de residus que impliquin el buidatge de qualsevol element de contenització (cubells, bujols o contenidors) hauran d'incorporar sistemes electrònics d'identificació automàtica per radiofreqüència, ja siguin embarcats als vehicles o sistemes manuals, amb l'objectiu de registrar tots els buidatges, i en el cas del porta a porta comercial, permetre conèixer a quin generador pertanyen.

En tots els vehicles i maquinària dels serveis de recollida de residus es preveu la instal·lació de sistemes GPS que permetin el seu seguiment, control i enviament en temps real de dades a la plataforma de gestió del servei.

Així doncs, les empreses licitadores presentaran en la seva oferta les propostes detallades relatives a:

- Sistema d'identificació dels elements de contenització: sistemes tecnològics (hardware i programari) embarcat als vehicles i sistemes d'identificació TAG RFID per identificar tots els elements de contenització domiciliaris i comercials i els establiments comercials.
- Sistema de seguiment GPS: sistemes tecnològics (hardware i programari) ubicat als vehicles per al seu seguiment i registre de les posicions.
- Sistemes tecnològics (hardware i programari) embarcats als vehicles recol·lectors que permetin registrar inici i final de ruta, temps d'aturades i altres esdeveniments, així com el registre i gestió d'incidències.
- Sistemes tecnològics (hardware i programari) necessari per l'entrada d'incidències i la gestió d'aquestes.
- Plataforma o programari integral de gestió de tota la proposta de recopilació de dades i generació d'informes.
- Mòdul de manteniment i gestió de la base de dades i per la vinculació amb els elements equipats amb identificació d'usuari corresponents.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària:

- L'adquisició de tots els sistemes tecnològics (hardware i programari) de la solució proposada.
- El correcte manteniment de tots els sistemes tecnològics adquirits.
- La correcta recopilació de dades dins de la plataforma de gestió i complint amb els requisits establerts a l'apartat 8.6.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar els mitjans i tecnologia adequats per assegurar el correcte funcionament i totes les funcionalitat sol·licitades. La responsabilitat



Règim interior - Contractació

última de la correcta actualització, funcionament i manteniment del sistema serà sempre de l'empresa adjudicatària. Caldrà assegurar que en tot moment tots els equips i personal dotats de sistemes tecnològics estan reportant les corresponents dades a la Plataforma de gestió.

Totes aquelles tasques de gestió de la informació no finalitzades o que no estiguin donant els resultats esperats (és a dir, provoquin moltes incidències o mal funcionament reiterat del sistema) es consideraran com a no executades i, per tant, l'AJUNTAMENT les considerarà com a incidència i es registraran per al seu seguiment.

L'AJUNTAMENT valorarà, tal i com s'ha descrit en els criteris d'adjudicació del PCAP, les tecnologies de la informació que les empreses ofereixin amb l'objectiu de millorar l'operativa de gestió dels serveis objecte d'aquest plec.

No s'admetran solucions de tecnologia de seguiment que no compleixin amb tots els requisits que es defineixen en aquest plec. En aquest sentit, l'AJUNTAMENT es reserva el dret de demanar demostracions dels sistemes tecnològics per tal de confirmar que tot el que hi hagi descrit a les propostes de les empreses licitadores correspon amb la realitat del producte ofert.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar les certificacions i/o compromisos sol·licitats pels sistemes RFID embarcats als vehicles i el sistema de gestió de la informació.

8.1 DISPOSITIUS DE LOCALITZACIÓ I POSICIONAMENT I SISTEMA EMBARCAT ALS VEHICLES

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar un ordinador embarcat als vehicles recol·lectors del servei, dotat d'un programari i hardware que permeti la gestió de la informació generada pel servei i la geolocalització. Aquest sistema tecnològic embarcat permetrà rebre i enviar informació operativa del servei, conjuntament amb les dades de posició del vehicle que seran consultables també a la Plataforma de gestió del servei.

Els dispositius embarcats en els vehicles i equips han de complir uns requisits comuns de robustesa i seguretat, de manera que s'asseguri la seva integritat, rendiment i durabilitat en l'ambient de treball que es presenta en el dia a dia als serveis urbans. La tecnologia embarcada ha de tenir les certificacions europees CE i certificat E (E1, E9, etc.) que l'acreditin com a adequada per a la seva integració en un vehicle i no suposi inconvenient a la Inspecció Tècnica de Vehicles.

El sistema i els equips que l'integren la solució tecnològica han de disposar dels mecanismes per emmagatzemar les dades i fer enviaments d'aquestes a la plataforma tecnològica de gestió del servei sense perdre o modificar registres ni informació.

Els equips de comunicació GPS/GPRS estaran precintats i no hi haurà possibilitat de modificació ni manipulació, excepte per necessitat de reparació i/o substitució, i els sensors hauran d'estar instal·lats en els òrgans de funcionament de l'equip.

El equips GPS/GPRS han de complir la Directiva 2014/53/UE d'equips terminals de ràdio i telecomunicació.

Concretament, caldrà incorporar:



Règim interior - Contractació

- Vehicles recol·lectors de contenidors domiciliaris i comercials
 - Ordinador embarcat per a la connexió amb el sistema d'identificació dels elements de contenització. L'ordinador embarcat haurà de permetre com a mínim registrar conductor, operaris, ruta, temps, velocitats, parades i registre d'incidències.
 - Sistema de geolocalització i transmissió de dades.
 - Electrònica d'identificació RFID automàtica de TAGs dels elements de contenització.
 - Aplicació de registre i resolució d'incidències.
- Altres vehicles de recollida i vehicles auxiliars
 - Sistema de geolocalització i transmissió de dades.
 - Aplicació de registre i resolució d'incidències.
- Seguiment intern dels serveis
 - Terminals de mà, prioritzant sistemes tipus *Smartphone*, per aquell personal o equips que ho requereixin amb sistema de geolocalització i transmissió de dades (imatges incloses).
 - App de gestió de serveis per aquell personal o equips que ho requereixin.

8.2 IDENTIFICACIÓ I LECTURA DELS MATERIALS DE RECOLLIDA

Les empreses licitadores hauran de preveure la identificació amb TAGS RFID encapsulats de tots els elements de contenització de la recollida (contenidors, bujols i cubells).

Aquests podran ser llegits amb el sistema de lectura embarcat als vehicles o mitjançant lectors manuals, però sempre assegurant que el sistema garanteixi totes les lectures.

En el cas concret dels contenidors soterrats, els TAGS dels contenidors hauran de ser llegits mitjançant lectors manuals per part de l'operari durant les operacions de buidatge efectiu.

Les empreses licitadores detallaran en les seves ofertes la proposta detallada del Sistema Electrònic d'Identificació Automàtica per Radiofreqüència (RFID) i la seva lectura i hauran d'especificar la metodologia i els sistemes tecnològics d'associació de dades amb els usuaris.

Els sistemes RFID embarcats en els vehicles han d'assegurar la integritat i seguretat de les dades, assegurant el blindatge contra manipulacions de les dades des dels vehicles a la plataforma de gestió. S'acceptarà la justificació mitjançant un certificat emès per un organisme oficial pertanyent a la Comunitat Europea, segons la norma *Common Criteria*, ITSEM/ITSEC o similar, o bé una declaració responsable signada per l'empresa fabricant on s'asseguri el compliment d'aquests requisits de seguretat incloent la responsabilització de seguretat davant qualsevol instància judicial.

L'AJUNTAMENT es reserva el dret d'acordar, si ho considera necessari, actuacions de verificació, contrast tècnic o auditoria externa per comprovar el correcte compliment de les condicions de seguretat, integritat i traçabilitat dels sistemes RFID embarcats i de la transmissió de dades a la plataforma de gestió del servei.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original



Règim interior - Contractació

Aquestes actuacions de verificació externa, si escau, seran promogudes i assumides per l'AJUNTAMENT, sense que el seu cost formi part del preu del contracte ni pugui ser repercutit a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar l'execució d'aquestes actuacions de verificació, aportant la documentació, accessos, dades, registres, certificats, evidències i col·laboració que li siguin requerits.

En cas que el resultat de la verificació no sigui satisfactori per causes imputables a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'adoptar les mesures correctores necessàries per revertir la situació i garantir el compliment dels requisits exigits, sense cost addicional per a l'AJUNTAMENT.

8.2.1 Antena/lector embarcat

Les empreses licitadores hauran de preveure el nombre d'antenes que siguin necessàries per captar tota la informació amb independència del tipus de servei, i els mecanismes d'identificació i lectura necessaris per a la identificació de tots es elements de contenització.

8.2.2 Lectors manuals

Es preveurà l'aportació dels terminals de mà lectors de RFID que es considerin necessaris per als serveis que necessitin la lectura amb sistemes no embarcats i per a altres tasques com les de neteja i manteniment dels contenidors.

8.3 PLATAFORMA DE GESTIÓ DEL SERVEI

Les empreses licitadores proposaran un sistema informàtic de gestió de la informació per a la identificació, localització, emmagatzematge i transmissió de dades, comunicació i control.

L'AJUNTAMENT serà el gestor i propietari de les dades, fins i tot en cas de pèrdua de vigència del contracte amb l'empresa adjudicatària dels serveis o amb l'empresa tecnòloga propietària de la plataforma de gestió.

El sistema de gestió de la informació haurà de comptar amb una certificació d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Nivell Mitjà o equivalent i addicionalment, una certificació de seguretat i privacitat de la informació (ISO/IEC 27001 o equivalent). Aquestes certificacions s'hauran de mantenir durant tota la vigència del contracte i també serà d'aplicació si la plataforma la presta una subcontractista o proveïdora tecnològica.

La ubicació dels servidors d'emmagatzematge de dades haurà de ser dins de la Unió Europea.

Els requisits de la plataforma de gestió del servei que caldrà tenir en compte són:

- Permetrà visualitzar totes les dades registrades mitjançant els diferents sistemes tecnològics de seguiment i control.



Règim interior - Contractació

- Permetrà gestionar les flotes i els recursos humans i materials, la planificació de rutes i serveis, incidències, recull d'estadístiques i informes (editables segons les necessitats i preferències de l'AJUNTAMENT).
- L'AJUNTAMENT haurà de poder consultar totes les dades en temps real des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, i determinar els diferents usuaris i el nivell d'accés dels mateixos i descarregar-les (en un format compatible a Microsoft Office, com per exemple: Excel o Word), a petició i des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet.

La plataforma de gestió contindrà com a mínim els mòduls necessaris per a la visualització, seguiment i registre històric de:

- Gestió de flotes:
 - Visualització dels vehicles a temps real indicant el seu estat.
 - Històric de recorreguts sobre mapa per vehicle.
 - Composició dels equips de treball.
- Elements de contenització:
 - Consulta de l'inventari d'elements de contenització dels serveis.
 - Consulta de les recollides, buidatges, neteges i d'incidències.
- Planificació de rutes: possibilitat de programar en el calendari els diferents serveis de recollida (concertats o no concertats) per optimitzar recorreguts i poder consultar posteriorment el compliment de cada ruta.
- Gestió d'incidències (GMAO - Gestor de Manteniment Assistit per Ordinador):
 - Consulta de les dades i l'estat de totes les incidències registrades al servei.
 - Consulta del temps de resolució de les incidències.
 - Gestió de comunicacions multi-canal.
 - Control i gestió de diferents tipus d'incidències i de les seves tasques associades (si n'hi hagués).
 - Obertura i tancament, mitjançant la lectura del corresponent RFID, d'ordres de treball sobre contenidors.
 - Enviament/Recepció de les ordres amb els terminals de mà dels operaris i ordinadors embarcats.
 - Gestió d'ordres de treball.
 - Generació d'informes i estadístiques a partir de la informació històrica de les incidències que s'han gestionat.
 - Seguiment fotogràfic de la incidència, podent els usuaris adjuntar fotografies als diferents estats pels quals ha passat durant la gestió d'aquesta.
 - Accés ràpid a la llista d'incidències actuals i informació associada, apareixent classificades segons l'estat de les mateixes (pendent, en curs, resolta, etc.).
 - Possibilitat d'enviament automàtic de correus electrònics a diferents destinataris quan es registri un canvi en l'estat d'una incidència.
 - Resolució d'una incidència a través d'una ruta de serveis ja sigui via ordinador embarcat al vehicle o ja sigui via Apps mòbil de l'equip.



Règim interior - Contractació

- Avisos, alertes i informes automàtics d'estat i realització de serveis. Aquests avisos cal que es puguin personalitzar durant tota la contracta, si s'escau.
- Seguiment del servei: hi haurà un mòdul des del que es podrà accedir a la programació de serveis i les possibles modificacions que se'n facin.
- Estadística del servei i informes: els informes mínims que es podran obtenir de manera ràpida i senzilla són,
 - Buidatges de tots els elements de contenció del període que se sol·licitin.
 - Relació del nombre de lectures dels elements de recollida porta a porta comercial per fracció durant el mes transcorregut, o el període que es sol·liciti.
 - Relació d'incidències de les aportacions de residus i seguiment de les accions preses per solucionar-les.
 - Informes estadístics del servei (mitjana mensual de buidatges per dia de la setmana i fracció, mitjana de buidatges per equip de treball i fracció, dia de major i menor nombre de recollides, informe de la no participació, etc.).
 - Relació de pesos recollits per fracció obtinguts amb base el pes final de cada ruta i els volums totals buidats.
 - Relació de les incidències del servei de recollida per un període de temps.
 - Consulta dels albarans d'entrada dels residus a les instal·lacions de tractament de destí.
 - Relació dels serveis executats (i percentatge d'execució) respecte el total de serveis programats.
 - En el cas que els vehicles disposin d'elements de pesatge, la relació de pesos recollits per contenidor i fracció.
 - Relació d'incidències de registres amb errors de lectura, duplicats o amb buits de dades (registre amb manca d'ID del dispositiu del vehicle, ID del contenidor, marca de temps i pesatge, si s'escau).

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de la despesa d'instal·lació, el manteniment i la plataforma. Al llarg de la contracta, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'actualització, la implementació de noves funcionalitats i la disponibilitat de la plataforma (inclosos els plans de contingència).

Les empreses licitadores hauran de presentar una oferta detallada, especificant el subministrador dels equips i components, i es descriuran amb detall les característiques tècniques, la planificació d'implementació, el servei de manteniment i en general, tota la informació precisa per a la seva valoració: l'equipament d'electrònica embarcada als vehicles, els lectors de TAG RFID embarcats i manuals, el sistema de registre d'incidències, el programari per a la gestió de dades, etc.

8.4 ALTRES ELEMENTS DE COMUNICACIÓ

Caldrà preveure els equips de telefonia mòbil (amb les funcions de geolocalització i transmissió de dades) que permetin, des de qualsevol lloc, la comunicació entre el personal del servei, entre les persones responsables del contracte i l'AJUNTAMENT, així com la resolució ràpida de les incidències que es presentin.



Règim interior - Contractació

La flota de vehicles i maquinària haurà de disposar d'etiqueta o TAG per tal de poder-los identificar i imputar la informació que sigui necessària.

8.5 MANTENIMENT DELS EQUIPS TECNOLÒGICS

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir els elements embarcats en perfecte estat de conservació, i haurà de dur a terme, quan s'escaigui i amb la màxima celeritat possible, les reparacions necessàries per a garantir-ne el bon ús.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Manteniment de la tecnologia proposada per garantir el seu correcte estat. En cas d'avaria, haurà de substituir-la per una altra de prestacions similars en el termini màxim de 24 hores (excepte en caps de setmana o festius que podrà ser de fins a 48 hores).

El contingut mínim que haurà de complir aquest pla és:

- Assegurar la posada a punt i el correcte funcionament i manteniment (amb la totalitat de les prestacions sol·licitades) dels equips i programari instal·lats durant el termini de temps que duri el contracte de serveis.
- Les tasques de manteniment hauran de ser exercides per l'empresa tecnòloga. Només es podran donar excepcions en el cas que l'empresa tecnòloga acordi, en el marc del seu contracte, delegar algunes funcions o tasques de baixa complexitat a l'empresa adjudicatària, sense que es redueixi la qualitat del manteniment i considerant una formació.
- Incloure tots els dispositius embarcats en equips i maquinària, elements d'identificació i dispositius per contenidors, terminals i dispositius mòbils, Apps i Plataforma de gestió, etc.
- Inspeccions i manteniments regulars i preventius per tal de mantenir un funcionament òptim.
- Servei d'atenció i suport al client com a mínim en dies laborables. Cal explicar en detall com es prestarà.
- Manteniment preventiu dels equips, com a mínim 2 inspeccions de manteniment preventiu anuals per equip.
- Manteniment correctiu dels equips. Cal indicar el temps de resposta en cada tipus d'incidència, i sempre serà amb la màxima celeritat. En qualsevol cas la reparació o substitució no podrà superar el termini màxim de 24 hores i 48 hores si hi ha dia festiu.
- Manteniment i actualització dels programaris (i firmwares) de gestió, de funcionament d'equips i Apps complementàries.
- Manteniment i gestió de la base de dades (registres, estructura, *backups*). Les dades podran ser consultades per l'AJUNTAMENT a través d'una connexió segura a un Centre de Dades (*Data Center*) d'alta disponibilitat.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original



Règim interior - Contractació

8.6 INFORMES

Es considera un requeriment preveure una reunió de coordinació mensual, com a mínim, entre l'empresa adjudicatària i l'AJUNTAMENT. Aquesta periodicitat podrà ser superior a petició de qualsevol de les parts.

L'empresa adjudicatària presentarà un Pla de coordinació i gestió d'incidències, on detallarà la metodologia de coordinació diària amb l'AJUNTAMENT pel que fa a la planificació dels serveis, la comunicació, seguiment i intervenció de les incidències o el seguiment de les dades del servei. Caldrà especificar els mecanismes de comunicació (programari de gestió, informes, etc.).

Periòdicament l'empresa adjudicatària haurà de trametre els següents informes en format digital i editable a l'AJUNTAMENT, que hauran de contenir, com a mínim:

8.6.1 Informes diaris

- Informe de tots els serveis realitzats, detallant:
 - Servei, tipus, quantitat i buidats registrats de residus recollits.
 - Data i hora d'inici i fi del servei.
 - Equip humà i material.
 - Incidències:
 - Estat (oberta, en curs, tancada).
 - Incidència reoberta (incidència provinent d'una anterior tancada no correcta o d'una queixa reiterada en les següents 48 hores des del seu tancament).
 - Canal d'entrada.
 - Servei.
 - Categoria (urgent, alta o ordinària).
 - Tipologia (qualitat d'aportació, fora de calendari/horari, abandonament i incivisme, d'accessibilitat, de seguretat, d'equipament, operativa, tecnològica...).
 - Identificació del recurs material (TAG...), si s'escau.
 - Temps de resposta (temps entre el registre de la incidència i l'inici d'actuació)
 - Temps de resolució (temps entre el registre de la incidència i el seu tancament).
 - Evidències (fotografies abans/després l'actuació, geolocalització).
 - Destinació (deixalleria/gestor i albarà si escau).
- Aquests informes es posaran a disposició de l'AJUNTAMENT per a la seva revisió i seguiment, abans de les 24h següents a la finalització de la jornada.

8.6.2 Informes mensuals

- Informes de resum mensual de seguiment i consolidació per analitzar l'evolució del servei,



Règim interior - Contractació

- Consolidació dels indicadors de qualitat i el compliment general dels serveis (incloent-hi un recull de les no conformitats detectades i les accions correctores proposades durant el període).
- Annexos d'evidència: Recull de proves (fotografies, notes, dades de geolocalització) que acompanyen els informes mensuals.
- Quadres d'indicadors:
 - Resum de tones recollides per ruta i fracció, incloent poda i voluminosos, incloent els tiquets que hagin emès els centres de tractament als que s'hagin aportat les diverses fraccions (tones, albarans de planta, parts de treball).
 - Informe de participació del porta a porta comercial, en format Excel amb el nombre de buidades per usuari i fracció acumulats pel total del mes.
 - Resum d'incidències amb la relació de totes les detectades en el mes (amb el mateix detall dels informes diaris) i l'acumulat total mensual.
 - Registres dels manteniments i reparacions efectuats dels recursos materials de la contracta.

8.6.3 Informes anuals

- Resum anual de participació per usuari comercial.
- Resum de pesos per ruta i fracció (domiciliari i comercial).
- Resum anual dels serveis.
- Inventari i estat dels recursos materials.
- Resum anual de les principals incidències del servei i les seves propostes de resolució, si s'escau.

8.6.4 Informació a la finalització del contracte

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària entregarà tota les bases de dades i informació del servei des del seu inici a l'AJUNTAMENT en el format que s'estableixi.

Aquesta informació s'entregarà digitalment i en format editable (en un format compatible a Microsoft Office, com per exemple: Excel o Word).

8.7 GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

8.7.1 Gestió de la informació

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.



Règim interior - Contractació

8.7.2 Gestió de dades personals

És condició especial d'execució del contracte el compliment de totes les disposicions legals, reglamentàries i convencionals en matèria de protecció de dades personals. L'empresa adjudicatària quedarà obligada al compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

D'acord amb aquesta normativa, l'AJUNTAMENT tindrà la figura de Responsable del tractament en relació a les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, i l'empresa adjudicatària actuarà com a Encarregada del tractament i s'obliga al compliment de tot allò que la normativa en aquesta matèria dictamina. Addicionalment, si hi ha altres empreses subcontractades vinculades amb accés o vinculades al tractament de les dades, aquestes actuaran com a subencarregades del tractament. Per a més detall de les condicions de gestió de les dades i les obligacions de cada part, es signarà un contracte en relació al tractament de les dades personals vinculades al servei entre cadascuna de les parts.

El tractament de dades personals derivat de l'execució del contracte es regirà pel contracte d'encàrrec de tractament incorporat com a Annex 7 Model de clàusules contractuals de protecció de dades per quan l'encarregat del tractament tracta les dades del PCAP, que formarà part integrant del contracte.

9 SOSTENIBILITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

9.1 CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

La prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, recollida i transport de residus municipals, comporta el consum de recursos i la generació d'impactes en el medi ambient. Per tal de minimitzar-ho, les propostes tècniques de les empreses licitadores hauran d'incorporar solucions que permetin complir amb els criteris de sostenibilitat següents:

- Millora de la qualitat de l'aire: utilitzant vehicles menys contaminants, prioritzant l'ús de vehicles elèctrics i reduint l'ús de combustibles que generin una major emissió de partícules en suspensió, òxids de nitrogen i gasos d'efecte hivernacle.
- Confort acústic: disminuint els nivells de soroll amb equips més insonoritzats i/o elèctrics i ajustant els horaris dels serveis.
- Ús eficient de l'aigua: amb sistemes d'aplicació més eficients i reducció de cabal, així com aprofitant, quan sigui possible, recursos hídrics alternatius.
- Gestió de residus i consum a les instal·lacions: fomentant la minimització, reutilització i reciclatge dels residus, minimitzant el consum d'energia a les instal·lacions, realitzant compra verda de productes...



Règim interior - Contractació

A continuació es detallen les variables ambientals que, com a mínim, les empreses licitadores hauran de tenir en consideració en les seves ofertes.

L'AJUNTAMENT podrà modificar els paràmetres ambientals si es publicués nova normativa al respecte. En aquest cas, ho comunicarà a l'empresa adjudicatària per tal que tingui constància de les modificacions.

9.2 VARIABLES AMBIENTALS

Totes les mesures que es detallen a continuació, s'inclouran en el Pla de Sostenibilitat que haurà de presentar de forma obligatòria l'empresa adjudicatària (veure l'**apartat 9.3**).

9.2.1 Aire: emissió de gasos

Pel que fa a l'emissió de gasos contaminants i de partícules per part dels vehicles que realitzaran els serveis, tots els vehicles s'adaptaran a la normativa Euro vigent en la data de presentació de les ofertes. Concretament, tota la maquinària de nova adquisició a la que apliqui l'Estàndard Euro, haurà de ser Euro 6, o la màxima vigent.

9.2.2 Aire: impacte acústic

La contaminació acústica, a més de molesta, pot provocar trastorns i altres alteracions sobre la salut de la població. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que els serveis de recollida de residus no produeixin sorolls o vibracions que superin els límits permesos per l'Ordenança municipal del soroll vigent (valors límits d'immissió acústica d'acord amb horaris) i per qualsevol altra legislació aplicable.

Els vehicles oferts per les empreses licitadores hauran de complir amb la Directiva 2000/14/CE i el Reial Decret 212/2002 sobre emissions sonores a l'entorn degudes a les màquines d'ús a l'aire lliure, o normes que les substitueixin. Aquesta directiva estableix el tipus de màquines subjectes al marcat d'emissió sonora (nivell de potència acústica garantida), així com els nivells admissibles de potència acústica per a determinats tipus de màquina, i el mètode de mesura. A més, hauran de disposar de Certificat d'homologació CE o Certificat de conformitat CE i placa en la qual s'indiqui el nivell màxim de potència acústica.

A més a més, es prioritzarà la incorporació d'elements sono-reductors als equips i anualment es farà una formació al personal per a l'execució de bones pràctiques durant el servei per tal de minimitzar el soroll.

9.2.3 Aigua: consum i tipologia d'aigua

L'empresa adjudicatària haurà de preveure l'adopció de mesures per evitar el malbaratament d'aigua, tenint en compte que és un recurs escàs i en els serveis urbans és clau minimitzar-ne el consum.

Entre d'altres, es minimitzarà el seu consum amb l'ús de sistemes economitadors d'aigua, tant a les instal·lacions com en els vehicles i maquinària utilitzats en els serveis de neteja. Caldrà utilitzar la millor tecnologia disponible per tal que aquests mecanismes maximitzin la pressió d'aigua i minimitzin el seu cabal, a efectes de reduir-ne el consum.



Règim interior - Contractació

El subministrament d'aigua als vehicles rentatenidors serà de boques d'aigua no potable, als punts que indiqui l'AJUNTAMENT. Es col·locarà un comptador d'aigua per poder portar un control en tot moment de la despesa d'aigua feta.

9.2.4 Contaminació odorífera

Les olors constitueixen un indicador del nivell de qualitat de l'aire i poden causar afectacions a la ciutadania. És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària haurà d'evitar l'aparició de qualsevol tipus d'olor procedent dels següents punts, garantint-ne un estat de neteja adequat:

- Els elements de contenització (interior i exterior).
- Les ubicacions dels elements de contenització.
- Tots els vehicles que transportin algun tipus de residu.
- Les instal·lacions.
- Zones on es portin a terme transvasaments de residus.

9.2.5 Consum a les instal·lacions

L'empresa adjudicatària haurà de potenciar l'ús d'energies netes i renovables en les seves instal·lacions, així com l'ús de les millors tecnologies disponibles per millorar l'eficiència energètica i minimitzar el consum d'energia i aigua. Com a mínim, l'empresa adjudicatària aplicarà les següents mesures preventives a les seves instal·lacions:

- Reducció del consum d'energia: il·luminació, equips elèctrics i electrònics, climatització i altres.
- Priorització de l'ús d'energies netes: ús, sempre que sigui possible, de fonts d'energia renovables.
- Equips informàtics: reducció d'emissions sonores i electromagnètiques, instal·lació d'equips amb les configuracions d'estalvi energètic i impressió a doble cara per defecte i minimització de l'impacte associat als residus generats per l'activitat.
- Mecanismes d'estalvi d'aigua: en els subministraments de les instal·lacions i rentat de maquinària, amb sistemes economitadors d'aigua, ús d'aixetes monocomandament amb temporitzador, implantació de sistemes de control de fuites, recuperació d'aigua de pluja, etc.
- Pla de gestió de residus: associats als vehicles i maquinària de recollida (olis, pneumàtics, etc.), així com dels residus generats a les instal·lacions.
- Reducció de materials, consumibles o uniformes: els materials i productes utilitzats hauran de ser no agressius amb el medi ambient, amb etiquetatge ecològic o la certificació de ser biodegradables, reciclables i es prioritzaran materials reciclats.
- Documentació a lliurar en paper: serà la mínima necessària i haurà de ser amb paper elaborat amb fibra 100% reciclada, tal com defineixen els estàndards de les ecoetiquetes: Àngel Blau, Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental (llegenda "reciclat") o equivalents.



Règim interior - Contractació

9.2.6 Productes de neteja

Tots els productes de neteja utilitzats per l'empresa adjudicatària per a la neteja d'elements de contenització, àrees d'aportació, vehicles i altres neteges que es puguin realitzar tant a la via pública com a les instal·lacions dels serveis, hauran de complir la normativa específica referent a detergents i productes de neteja, ser biodegradables (amb el certificat corresponent) o disposar d'etiquetatge ecològic i no ser agressius amb els elements objecte de la neteja.

Amb l'objectiu de minimitzar envasos d'un sol ús, caldrà que s'opti sempre que sigui possible per formats de productes concentrats i a granel o, en el seu defecte, per d'envasos eco dissenyats (biodegradables, fabricats amb el mínim cost energètic, amb plàstic reciclat, etc.).

L'empresa adjudicatària presentarà un llistat dels productes utilitzats on s'especificarà:

- La marca.
- El format d'envàs.
- El full informatiu d'ingredients que componen cadascun dels productes, segons les seves etiquetes de descripció del producte.

9.3 CONTROL DE LES VARIABLES

L'empresa adjudicatària haurà de presentar als serveis tècnics municipals, de forma obligatòria i durant els primers sis mesos del contracte, un Pla de Sostenibilitat, que inclourà, com a mínim, la següent documentació, la qual haurà d'estar certificada per empreses homologades:

- Mesures per a la minimització de les emissions de gasos contaminants i de partícules per part dels vehicles i maquinària del servei.
- Mesures per a la minoració del soroll en l'execució dels serveis.
- Mesures per l'estalvi d'aigua durant l'execució dels serveis.
- Mesures proposades per la minoració de les emissions d'olor.
- Pla de gestió de residus produïts a les instal·lacions (vehicles, pneumàtics, materials, olis, etc.).
- Mesures per a la minimització del consum de materials a les oficines.
- Mesures per a la minimització del consum a les instal·lacions (aigua, energia, etc.).
- Ús d'energies renovables a les instal·lacions.
- Ús de productes amb certificació de biodegradables o amb etiquetatge ecològic. Característiques dels productes proposats.
- Ús de productes amb etiqueta o certificació ecològica (roba, fusta, etc.). Característiques, certificats o etiquetes d'aquests productes.
- Formació del personal en matèria de sostenibilitat (continguts, nivells de formació i programació de la formació).

En aquest sentit caldrà que també, durant els primers sis mesos es presenti la documentació justificativa de tots els requeriments ambientals per tots els vehicles i maquinària:



Règim interior - Contractació

- Certificat de compliment amb els valors de les emissions de CO₂ (expressats en g CO₂/kWh).
- Certificat de compliment de la normativa i del marcat acústic de tota la maquinària i vehicles. Les mesures caldrà realitzar-les segons el procediment definit a la Directiva 2000/14/CE.

La certificació l'haurà de realitzar un organisme homologat. Els certificats no podran tenir més de tres mesos d'antiguitat.

A més, al llarg de tota la durada del contracte, els serveis tècnics municipals podran sol·licitar a l'empresa adjudicatària la següent documentació:

- Certificat de compliment amb els percentatges d'estalvi d'aigua. Les estimacions de l'estalvi introduït mitjançant l'ús d'aquests sistemes amb la presentació de la documentació justificativa corresponent. L'empresa adjudicatària realitzarà un seguiment del consum d'aigua del servei, així com del tipus d'aigua consumida, que caldrà presentar de manera anual amb la corresponent documentació justificativa.
- Resultats del Pla de Gestió de residus generats a les instal·lacions i possibles propostes de millora.
- Certificat de les característiques dels productes utilitzats en la prestació dels serveis (únicament si hi ha canvi en el producte utilitzat).
- Registre de formació del personal en matèria de sostenibilitat i pla de formació anual del personal i del personal de nova incorporació.
- Efectivitat de les mesures associades a la minimització de soroll produït durant el servei.

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		



Règim interior - Contractació

10 GESTIÓ DEL CONTRACTE

10.1 ORGANITZACIÓ

10.1.1 Model de relació i seguiment del contracte

10.1.1.1 Interlocució

Per tal de garantir la bona marxa del servei l'empresa adjudicatària nomenarà un/a interlocutor/a única que mantindrà les relacions contractuals amb l'AJUNTAMENT i que haurà de participar en els òrgans de seguiment, supervisió i control de la prestació que s'estableixin en aquest plec.

Aquesta persona tindrà la plena representació de l'empresa adjudicatària i la plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant de l'AJUNTAMENT.

L'AJUNTAMENT s'haurà de poder adreçar a aquesta persona per a tot tipus de qüestions relacionades amb el contracte.

10.1.1.2 Òrgans de control i seguiment i execució

S'estableix el següent mecanisme de seguiment i control del servei estructurats en tres nivells:

- Comitè Estratègic com a direcció estratègica amb focus a llarg termini.
- Comitè Operatiu com a coordinador i avaluador del sistema.
- Equip Tècnic de Seguiment i Control (ETSC) com a verificador del compliment contractual.

Visualment:



Règim interior - Contractació

10.1.1.2.1 Comitè Estratègic

10.1.1.2.1.1 Definició i abast

El Comitè Estratègic és l'òrgan de governança de nivell estratègic del contracte. Té per objecte marcar les directrius i prioritats municipals del servei, validar l'orientació del Pla anual i fer el seguiment global dels resultats, assegurant l'alineació amb els objectius de qualitat, sostenibilitat, eficiència i atenció a la ciutadania.

El Comitè Estratègic no substitueix les competències de l'òrgan de contractació ni del responsable del contracte. Les seves decisions s'entenen com a directrius i acords de seguiment. Qualsevol decisió que impliqui modificació contractual, increment de despesa, alteració del preu o canvi substancial del servei s'eleva, si escau, a l'òrgan de contractació per a la seva tramitació.

10.1.1.2.1.2 Encaix dins el model de relació

L'encaix dins el model de relació i coordinació amb el Comitè Operatiu i l'Equip Tècnic de Seguiment del Contracte s'estableix per:

- El Comitè Estratègic rep, com a entrada principal, els resultats consolidats del Comitè Operatiu i els informes de seguiment de l'Equip tècnic de seguiment i control (ETSC).
- La seva funció és orientar, prioritzar i desbloquejar decisions de nivell estratègic, així com validar línies d'actuació anuals i iniciatives de millora.
- Els temes elevats des del Comitè Operatiu s'analitzen amb una visió global (impacte, riscos, recursos i coherència amb objectius municipals).

10.1.1.2.1.3 Composició

La composició és proporcional, garantint representació política i tècnica municipal i un interlocutor de l'empresa adjudicatària amb capacitat de decisió.

Perfil	Part	Funció
Regidor/a competent (o representant polític designat)	AJUNTAMENT	Presideix, fixa orientacions i prioritats municipals, valida directrius de millora.
Direcció tècnica municipal / PRSAT (responsable del contracte)	AJUNTAMENT	Secretaria tècnica: presenta resultats globals, propostes i eleva acords per tramitació quan pertorqui.
Representant amb capacitat de decisió de l'empresa adjudicatària (direcció de contracte)	Empresa adjudicatària	Assumeix compromisos, presenta propostes i respon sobre l'evolució global del servei.
Intervenció i/o Secretaria (convidats segons ordre del dia)	AJUNTAMENT	Assessorament econòmic/jurídic quan es tractin modificacions, liquidacions, penalitats o aspectes formals.
Altres serveis municipals / agents (convidats segons ordre del dia)	AJUNTAMENT / Altres	Aporten criteris en comunicació, via pública, policia local, activitats, etc.

10.1.1.2.1.4 Funcions principals

Les funcions principals del Comitè Estratègic són:



Règim interior - Contractació

- Definir i revisar objectius estratègics del servei i prioritats anuals.
- Validar (a nivell de directrius) el Pla anual de servei i iniciatives de millora proposades per l'empresa adjudicatària.
- Analitzar resultats globals i tendències (indicadors consolidats, qualitat, queixes, incidències rellevants i riscos).
- Impulsar millores, innovacions i campanyes, prioritzant iniciatives de valor municipal.
- Resoldre conflictes elevats des del Comitè Operatiu i desbloquejar decisions que excedeixin el marge operatiu.
- Acordar, si escau, propostes d'actuació que hagin de tramitar-se per l'òrgan de contractació.

Amb les limitacions explícites, és a dir, el què NO fa el Comitè Estratègic, següents:

- No gestiona el dia a dia ni substitueix el Comitè Operatiu.
- No dirigeix l'organització interna de l'empresa adjudicatària ni decideix rutes / tornos / assignació de personal.
- No adopta acords econòmics o jurídics fora del marc competencial: els eleva a l'òrgan de contractació, si s'escau.

10.1.1.2.1.5 Responsabilitats per àmbits

10.1.1.2.1.5.1 Objectius, planificació anual i qualitat global

- Aprovar orientacions i prioritats anuals: qualitat, sostenibilitat, eficiència, comunicació i atenció ciutadana.
- Validar línies mestres del Pla anual (campanyes, reforços, millores i propostes d'optimització).
- Revisar resultats de qualitat global i coherència amb objectius municipals.

10.1.1.2.1.5.2 Seguiment de resultats i riscos

- Analitzar tendències i desviacions recurrents elevades des del Comitè Operatiu (causes, mesures i impacte).
- Identificar riscos operatius i reputacionals (episodis, punts crítics persistents, conflictivitat ciutadana) i definir directrius de resposta.

10.1.1.2.1.5.3 Canvis de criteri, innovacions i iniciatives

- Valorar propostes d'innovació (digitalització, optimització, renovació de mitjans, nous procediments) i prioritzar-les.
- Definir directrius per a proves pilot o millores, i encarregar-ne el seguiment al Comitè Operatiu.

10.1.1.2.1.5.4 Escalat a l'òrgan de contractació

L'escalat a l'òrgan de contractació només es realitzarà quan s'escaigui.



Règim interior - Contractació

- Propostes que impliquin modificació contractual, increment de despesa o alteració del preu.
- Canvis substancials de nivells de servei, ampliacions/reduccions, o decisions amb impacte jurídic rellevant.
- Penalitzacions, resolucions de conflicte contractual o altres mesures previstes al plec que requereixin tramitació formal.

10.1.1.2.1.6 Periodicitat, activitats recurrents i outputs mínims

Les reunions del comitè estratègic seran, amb caràcter ordinari, semestral amb la possibilitat de convocar una de caràcter extraordinària a petició d'alguna de les parts:

Freqüència	Activitat del Comitè Estratègic	Output / evidència
Semestral (ordinària)	Validació de directrius del Pla anual de servei (campanyes, millores, proves pilot)	Acta + full d'orientacions / prioritats i encàrrecs al Comitè Operatiu.
Anual	Reunió estratègica: revisió de resultats globals, objectius, riscos i prioritats anuals.	Acords de directrius + pla d'implementació i seguiment.
Ad hoc	Reunió extraordinària per desviacions greus, conflictes elevats o decisions amb impacte estratègic.	- Acta d'episodi + decisions - Elevació a òrgan de contractació (si s'escau).

10.1.1.2.1.7 Documentació i metodologia de treball

Documentació mínima:

- Informe de situació (elaborat pel Comitè Operatiu/ETSC) amb indicadors consolidats, incidències rellevants, riscos i propostes.
- Relació de decisions elevades des del Comitè Operatiu (amb impacte i alternatives).
- Acta amb orientacions, acords i encàrrecs, responsables i terminis.
- Informe econòmic/jurídic de suport per a tramitació a l'òrgan de contractació, quan sigui necessari.

La metodologia de treball es basarà en els principis de proporcionalitat:

- Governança estratègica sense sobredimensionar reunions: informació consolidada i orientada a decisions.
- Focus en resultats i tendències, no en el detall operatiu (correspon al Comitè Operatiu).
- Escalar tràmits formals únicament quan sigui necessari d'acord amb la norma i plecs, evitant càrrega administrativa innecessària.

Ordre del dia tipus:

- 1.- Revisió d'orientacions i acords anteriors (estat d'implementació).
- 2.- Resultats globals del període (indicadors consolidats i qualitat).



Règim interior - Contractació

- 3.- Incidències rellevants, desviacions recurrents i riscos.
- 4.- Pla anual: campanyes, millores, innovacions i proves pilot (si escau).
- 5.- Propostes elevades pel Comitè Operatiu (impacte i alternatives).
- 6.- Decisions a elevar a l'òrgan de contractació (si escau).
- 7.- Encàrrecs, terminis i tancament.

10.1.1.2.2 Comitè Operatiu

10.1.1.2.2.1 Definició i abast

El Comitè Operatiu és l'òrgan de coordinació i seguiment operatiu del contracte i ha de garantir el compliment dels nivells de servei i la qualitat, mitjançant la revisió d'indicadors i evidències, la gestió d'incidències i no conformitats, i l'acord d'accions correctores dins del marc contractual.

El Comitè Operatiu no executa el servei ni dirigeix el personal de l'empresa adjudicatària. La planificació i execució diària (rutes, torns, assignació de recursos i autocontrol intern) correspon íntegrament a l'empresa adjudicatària. L'AJUNTAMENT hi participa per supervisar, verificar i requerir mesures correctores, sense interferir en l'organització interna, els mitjans ni els recursos humans de l'empresa adjudicatària.

10.1.1.2.2.2 Encaix dins el model de relació i coordinació amb l'ETSC

- El Comitè Operatiu és el fòrum on es consolida el seguiment del dia a dia aportat per l'Equip tècnic de seguiment i control (ETSC) i per l'autocontrol reportat per l'empresa adjudicatària.
- L'ETSC aporta inspeccions, mostres, registre d'incidències/queixes i evidències; el Comitè Operatiu n'avalua l'impacte, acorda respostes i valida el tancament d'accions correctores.
- Quan una desviació sigui recurrent, afecti nivells de servei, impliqui canvis de criteri o tingui impacte pressupostari/contractual, s'eleva al Comitè Estratègic i, si escau, a l'òrgan de contractació.

10.1.1.2.2.3 Composició

La composició s'ha de mantenir proporcional al volum i complexitat del servei. Com a mínim hi participaran els interlocutors amb capacitat de decisió operativa i de seguiment.

Perfil	Part	Funció
PRSAT / Responsable municipal del contracte (ETSC)	AJUNTAMENT	Convoca, presideix, valida requeriments, aprova acta i assegura la traçabilitat dels acords.
Tècnic/a d'inspecció de camp (ETSC, si escau)	AJUNTAMENT	Aporta resultats d'inspeccions i evidències de camp; proposa no conformitats i verifica tancaments.



Règim interior - Contractació

Perfil	Part	Funció
Suport de dades/qualitat (AJUNTAMENT, si escau)	AJUNTAMENT	Prepara indicadors, revisa coherència de registres i dona suport a l'anàlisi de tendències.
Responsable operatiu/va del servei (cap de servei o equivalent)	Empresa adjudicatària	Aporta autocontrol, explica incidències, proposa i executa accions correctores i calendaris.
Responsable de qualitat/dades (si escau)	Empresa adjudicatària	Dona suport al reporting, traçabilitat i justificació d'evidències.
Responsable de manteniment/logística (si escau)	Empresa adjudicatària	Tracta disponibilitat de mitjans, avaries, manteniments i reposicions quan afectin el servei.

10.1.1.2.2.4 Funcions principals

- Revisar el compliment dels nivells de servei i la qualitat (sobre la base d'evidències de l'ETSC i de l'autocontrol de l'empresa adjudicatària).
- Analitzar incidències, queixes i no conformitats; prioritzar-les i acordar accions correctores i preventives.
- Fer seguiment de la traçabilitat del servei i de la informació associada (parts, registres, tones/albarans) amb criteri de proporcionalitat.
- Coordinar la resposta a episodis especials (festes, obres, meteorologia adversa) quan impliquin ajustos i seguiment reforçat.
- Validar el tancament d'accions correctores i gestionar reincidències.
- Escalar al Comitè Estratègic els temes que excedeixin el marge operatiu o impliquin canvis de criteri/impacte contractual.

10.1.1.2.2.5 Responsabilitats per àmbits

10.1.1.2.2.5.1 Seguiment del compliment i qualitat

- Revisar mostres i inspeccions (punts crítics, zones de major risc) i contrastar-los amb el reporting de l'empresa adjudicatària.
- Identificar desviacions, causes i tendències (per fracció, ruta, zona o tipologia de servei) i acordar mesures.

10.1.1.2.2.5.2 Incidències, no conformitats i requeriments (coordinat amb l'ETSC)

El Comitè Operatiu és el punt de seguiment del circuit definit per l'ETSC (detecció, classificació, comunicació, acció correctora, verificació i tancament).

- Validar criticitat i terminis de resposta per a incidències i no conformitats prioritàries.
- Assignar responsable i data límit d'execució de l'acció correctora (adjudicatària) i definir l'evidència requerida.



Règim interior - Contractació

- Registrar l'estat d'execució i validar el tancament amb verificació de l'ETSC (camp o evidència suficient).
- Gestionar reincidències: reforçar mesures preventives, acordar canvis operatius dins del contracte i, si escau, escalar.

10.1.1.2.2.5.3 Indicadors, evidències i reporting

- Revisar indicadors operatius i de qualitat amb un quadre sintètic (compliment de serveis, incidències, queixes, punts crítics i traçabilitat).
- Acordar criteris d'evidència mínima (fotografia, *checklist*, albarà/tiquet, registre digital) evitant càrrega administrativa innecessària.

10.1.1.2.2.5.4 Episodis especials i coordinació entre serveis

- Planificar mesures de reforç o actuacions específiques quan es prevegin episodis (festes, mercats, obres, temporals).
- Documentar decisions i fer seguiment del retorn a la normalitat.

10.1.1.2.2.5.5 Escalat al Comitè Estratègic i a l'òrgan de contractació

L'escalat al comitè estratègic i a l'òrgan de contractació només es realitzarà quan s'escaigui i en referència a:

- Desviacions recurrents o d'alt impacte no resolubles operativament.
- Propostes que impliquin canvis de criteri, reorganització significativa del servei o impacte pressupostari.
- Activació de mesures contractuals quan correspongui (requeriment formal, penalització o altres) d'acord amb el plec.

10.1.1.2.2.6 Periodicitat, activitats recurrents i outputs mínims

Les freqüències s'han d'ajustar al servei i al risc operatiu, mantenint el principi de proporcionalitat.

Freqüència	Activitat del Comitè Operatiu	Output / evidència
Mensual	• Reunió de seguiment operatiu: indicadors, incidències/no conformitats, queixes, traçabilitat i pla d'acció. • Revisió de tancaments: validació d'evidència i verificació ETSC.	• Acta + quadre d'accions/no conformitats actualitzat. • Tancament registrat (estat i evidència).
Setmanal	• Reunió curta de control reforçat quan hi hagi canvis, arrencada de contracte o desviacions significatives.	• Minuta d'acords + actualització del registre d'incidències prioritàries
Ad hoc	• Convocatòria extraordinària per incidències crítiques, episodis especials o conflictes operatius.	• Acta/registre d'episodi i mesures acordades.



Règim interior - Contractació

10.1.1.2.2.7 Documentació i metodologia de treball

Documentació mínima:

- Ordre del dia amb documentació de suport (quadre d'indicadors, incidències/no conformitats, queixes i evidències rellevants).
- Acta breu: acords, responsables, terminis i evidència requerida.
- Registre únic d'incidències i no conformitats (coordinat amb el registre municipal de l'ETSC) amb control d'estat i reincidències.
- Pla d'acció (accions correctores i preventives) revisat a l'inici de la reunió següent.

La metodologia de treball es basarà en els principis següents:

- Seguiment basat en mostreig i punts crítics, amb intensificació quan augmenti el risc o la incidència.
- Priorització d'informació útil per a la decisió i evitar duplicar l'autocontrol de l'empresa adjudicatària.
- Obligacions documentals ajustades a l'objecte del contracte i a l'impacte real sobre el servei.

Ordre del dia tipus:

- 1.- Revisió d'acords i accions pendents (pla d'acció).
- 2.- Indicadors sintètics del període (compliment de serveis, qualitat, queixes i incidències).
- 3.- Incidències i no conformitats prioritàries: estat, evidència i tancament.
- 4.- Punts crítics i reincidències (causes i mesures preventives).
- 5.- Traçabilitat (tones/albarans) i incidències associades.
- 6.- Episodis especials i planificació (properes setmanes).
- 7.- Altres temes / propostes d'elevació al Comitè Estratègic.

10.1.1.2.3 Equip Tècnic de Seguiment i Control

10.1.1.2.3.1 Definició i abast

L'equip tècnic de seguiment i control (ETSC) és l'estructura municipal encarregada de verificar el compliment del contracte en el dia a dia (nivells de servei, qualitat, seguretat i obligacions de report i traçabilitat), mitjançant inspeccions, revisió d'evidències i gestió d'incidències.

L'ETSC no executa el servei ni dirigeix el personal de l'empresa adjudicatària. La planificació i execució diària del servei (rutes, torns, assignació de recursos, autocontrol operatiu) correspon íntegrament a l'empresa adjudicatària. L'AJUNTAMENT exerceix la funció de supervisió, control i, si escau, requeriment de mesures correctores. L'ETSC exerceix aquestes funcions de seguiment i control sense interferir en l'organització interna, els mitjans o els recursos humans de l'empresa adjudicatària.



Règim interior - Contractació

10.1.1.2.3.2 Encaix dins el model de relació

El canal ordinari és la interlocució periòdica (pràcticament diària) entre l'ETSC ↔ Responsable operatiu/va de l'empresa adjudicatària (cap de servei o equivalent).

L'ETSC pot requerir informació, evidències i accions correctores dins del marc contractual, però no pot ordenar ni substituir l'organització interna de l'empresa adjudicatària.

Quan una desviació afecti la planificació, els nivells de servei o requereixi decisions fora del marge operatiu, s'eleva al Comitè Operatiu (o òrgan de seguiment definit) per acord.

10.1.1.2.3.3 Composició

La dimensió de l'ETSC ha de ser proporcional al volum i complexitat del servei. Com a mínim, l'AJUNTAMENT designarà una persona responsable (PRSAT o tècnic/a municipal) i, si escau, suport tècnic per inspecció i gestió de dades, com a mínim.

Perfil	Part	Funció
Responsable (PRSAT o tècnic/a municipal)	AJUNTAMENT	Coordina el seguiment, valida requeriments, consolida informes i és punt de contacte amb l'empresa adjudicatària.
Tècnic/a d'inspecció de camp (si escau)	AJUNTAMENT	Realitza inspeccions, verifica punts crítics i documenta evidències (checklist, fotografies, geolocalització si aplica).
Suport de dades/qualitat (si escau)	AJUNTAMENT	Revisa quadres d'indicadors, consistència de registres i prepara material per comitès (setmanal/mensual).

La dedicació estimada i orientativa per perfil es defineix en funció del volum del servei i segons la necessitat.

10.1.1.2.3.4 Funcions principals

- Verificar sobre el terreny la prestació del servei i el compliment dels nivells de servei (freqüències, exhaustivitat, estat de punts i qualitat percebuda).
- Revisar i validar evidències i registres: parts diaris, incidències, tones/albarans, registres de manteniment i altres documents exigibles.
- Gestionar el circuit municipal d'incidències i queixes: recepció, classificació, trasllat a l'empresa adjudicatària, seguiment i verificació de tancament.
- Detectar desviacions recurrents, causes probables i proposar mesures correctores o preventives dins del marc contractual.
- Fer seguiment d'indicadors i elaborar informes de seguiment (setmanals/mensuals) per al Comitè Operatiu.
- Supervisar el compliment d'aspectes transversals: seguretat i salut (a nivell de verificació documental i observacional), criteris ambientals, comunicació i atenció ciutadana.



Règim interior - Contractació

10.1.1.2.3.4.1 Límits explícits

Activitats que no desenvolupa l'ETSC:

- No defineix rutes, tornos ni assigna personal o vehicles de l'empresa adjudicatària.
- No dirigeix ni substitueix la supervisió interna (autocontrol) de l'empresa adjudicatària.
- No executa actuacions materials del servei (recollida/neteja), excepte verificacions i inspeccions.

10.1.1.2.3.5 Responsabilitats per àmbits

10.1.1.2.3.5.1 Inspecció i verificació de camp

- Planificar inspeccions (itineraris i punts crítics) i efectuar-les amb criteri objectiu i repetible (*checklist*).
- Verificar la presència i estat d'àrees d'aportació/il·les, neteja de punts, buidatges completats, impropis visibles, horaris i conductes.
- Documentar evidències (notes, fotos, geolocalització si aplica) i registrar no conformitats.

10.1.1.2.3.5.2 Control documental i de registres

- Revisar parts diaris i quadres de servei: serveis realitzats, rutes, incidències, reforços, etc.
- Comprovar traçabilitat de tones i sortides a planta (tiquets/albarans) i coherència amb la planificació/volums.
- Verificar que els registres de manteniment i avaries reportats són consistents i suficients (sense entrar en la gestió interna del taller).

10.1.1.2.3.5.3 Gestió d'incidències, queixes i requeriments

- Classificar incidències per criticitat i establir terminis de resposta i verificació.
- Traslladar incidències a l'empresa adjudicatària pel canal establert i fer-ne el seguiment fins al tancament.
- Verificar el tancament: comprovació de camp o revisió d'evidència suficient; en cas d'incompliment, activar requeriment formal.
- Controlar reincidències i proposar mesures preventives; si cal, elevar al Comitè Operatiu.

10.1.1.2.3.5.4 Indicadors, informes i suport a la governança

- Consolidar indicadors de seguiment (qualitat, incidències, queixes, compliment de serveis, etc.) amb criteris de proporcionalitat.
- Preparar informes setmanals/mensuals i aportar evidències per a decisions del Comitè Operatiu.
- Identificar necessitats d'ajust o millora del servei i formular propostes (sense determinar l'organització interna de l'empresa adjudicatària).



Règim interior - Contractació

10.1.1.2.3.5.5 Circuit de no conformitats i requeriments

Quan l'ETSC detecti una desviació o incompliment, s'aplicarà el circuit següent, amb traçabilitat mínima:

- Reincidència o impacte rellevant: escalat al Comitè Operatiu i, si escau, activació de mesures contractuals (requeriment formal, penalització o altres) segons el plec.
- Verificació i tancament: comprovació municipal (camp o evidència suficient). Si no es resol, es reobre amb nou termini.
- Acció correctora: execució per part de l'empresa adjudicatària i aportació d'evidència de resolució.
- Comunicació a l'empresa adjudicatària: trasllat pel canal establert, amb termini de resposta/execució i responsable assignat.
- Classificació: criticitat (crítica/alta/mitjana/baixa) i vinculació a l'obligació contractual o nivell de servei.
- Detecció i registre: descripció del fet, ubicació, data/hora i evidència (foto, checklist, etc.).

10.1.1.2.3.5.6 Escalat al Comitè Operatiu

Quan l'ETSC detecti una desviació o incompliment amb reincidència constant o impacte rellevant s'eleva al Comitè Operatiu i, si escau, activació de mesures contractuals (requeriment formal, penalització o altres) segons el plec.

10.1.1.2.3.6 Periodicitat, activitats recurrents i outputs mínims

Les freqüències s'han d'ajustar al servei i al risc operatiu, mantenint el principi de proporcionalitat.

Freqüència	Activitat seguita	Output / evidència
Diària	Revisió de parts diaris/registre d'incidències i comprovació de punts crítics (per mostreig).	Registre municipal d'incidències i <i>checklist</i> curta de punts crítics.
Diària	Tramitació i seguiment de queixes ciutadanes prioritàries.	Fitxa de queixa/incidència amb estat i evidència de tancament.
Setmanal	Ronda d'inspecció planificada i revisió de reincidències.	Informe setmanal breu (no conformitats + accions).
Mensual	Consolidació d'indicadors i revisió de traçabilitat (tones/albarans) per fracció.	Resum mensual per Comitè Operatiu + annexos d'evidència.
Ad hoc	Inspeccions extraordinàries per episodis (festes, obres, episodis meteorològics, emergències).	Acta/registre d'episodi i mesures acordades.

10.1.1.2.3.7 Documentació i metodologia de treball

Documentació mínima (amb criteri de proporcionalitat i sense duplicar l'autocontrol de l'empresa adjudicatària):



Règim interior - Contractació

- Registre d'inspeccions de camp (checklist, ubicació, data/hora, observacions) i repositori d'evidències associades (fotografies, notes i, si escau, geolocalització).
- Registre d'incidències/queixes i no conformitats, coordinat amb el marc del Comitè Operatiu (estat, criticitat, termini, responsable, reincidències).
- Comunicacions de trasllat a l'empresa adjudicatària (incidències/no conformitats), amb: descripció, ubicació, evidència mínima, termini de resposta/execució i persona responsable.
- Verificacions de tancament: evidència aportada per l'empresa adjudicatària i validació municipal (camp o evidència suficient), incloent reobertures si escau.
- Informes de seguiment:
 - Informe setmanal breu (punts crítics, desviacions rellevants, reincidències i accions en curs).
 - Resum mensual per al Comitè Operatiu (indicadors consolidats, incidències/queixes rellevants, estat del pla d'acció i propostes).
- Propostes de millora (notes tècniques curtes) basades en evidències i tendències observades (sense determinar rutes, tornos ni organització interna).
- Registre d'episodis especials (festes, obres, episodis meteorològics, emergències): mesures de seguiment reforçat aplicades i resultats/retorn a la normalitat.

La metodologia de treball es basarà en els principis següents:

- Seguiment per mostreig i punts crítics, amb intensificació quan augmenti el risc, la conflictivitat o la reincidència.
- Evidència mínima i traçabilitat: cada incidència/no conformitat ha de tenir descripció, ubicació, data/hora i evidència suficient per sustentar el requeriment.
- Utilitat i no-duplicació: l'ETSC prioritzarà la informació que aporta valor de control municipal i evitarà demanar documentació redundant respecte l'autocontrol de l'empresa adjudicatària.
- Orientació a tancament: la gestió d'incidències es farà amb terminis, responsables, verificació i control de reincidències.
- Escalat proporcional: quan una desviació sigui recurrent o d'alt impacte, s'eleva al Comitè Operatiu (i, si escau, s'activaran mesures contractuals conforme al plec).

Seqüència de treball tipus (cicle operatiu de l'ETSC):

- Revisió diària de parts, registre d'incidències i informació disponible (i prioritització de punts crítics).
- Inspecció de camp (mostreig) i recollida d'evidències segons checklist.
- Registre i classificació (criticitat i vinculació a nivell de servei/obligació) d'incidències/no conformitats.



Règim interior - Contractació

- Trasllat a l'empresa adjudicatària pel canal establert (termini + responsable + evidència mínima).
- Seguiment i verificació de tancament (camp o evidència suficient) i control de reobertures/reincidències.
- Consolidació setmanal/mensual d'indicadors i preparació del material per al Comitè Operatiu (accions, evidències i punts a escalar).

10.2 CONTROL DE LA PRESTACIÓ I QUALITAT DEL SERVEI

Aquest apartat estableix el sistema de control, seguiment i fiscalització de la prestació del servei, a partir d'indicadors objectius i verificables, amb l'objectiu de garantir el compliment de les prescripcions tècniques i la qualitat percebuda per la ciutadania.

10.2.1 Descripció general del control i qualitat del servei

El control s'articularà mitjançant un model d'Acords de Nivell de Servei (ANS), que durà a terme el/la responsable del contracte de l'AJUNTAMENT o la/les persona/es en qui delegui, a partir de la informació disponible, les dades de la plataforma de gestió del servei, els informes de l'empresa adjudicatària, les inspeccions municipals, les evidències documentals i gràfiques, els registres d'incidències i qualsevol altra informació rellevant per verificar la correcta execució del contracte.

L'AJUNTAMENT podrà acordar, quan ho consideri necessari, la realització d'actuacions de verificació externa, informes de contrast o auditories externes sobre el compliment dels ANS, dels indicadors de qualitat, dels registres, de les evidències, de la informació operativa i dels ajustos de facturació que, si escau, es derivin del sistema de control.

Aquestes actuacions de verificació externa, si escau, seran promogudes i assumides per l'AJUNTAMENT, sense que el seu cost formi part del preu del contracte ni pugui ser repercutit a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar en tot moment el control municipal i, si escau, les actuacions de verificació externa que acordi l'AJUNTAMENT, aportant tota la informació, dades, registres, accessos, evidències, informes i col·laboració que li siguin requerits, sense que aquesta obligació generi cap dret de facturació addicional, compensació o reclamació econòmica..

10.2.2 Els Acords de Nivell de Servei (ANS)

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per l'AJUNTAMENT i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament del servei prestat i les deduccions a la facturació aplicables en cas d'incompliment.

Els ANS es dissenyen per garantir una avaluació objectiva, simple i verificable del servei, i per alinear incentius amb els resultats esperats. Es basen en quatre principis:

- Simplicitat (pocs indicadors, clars).
- Traçabilitat (evidència digital i/o auditable).
- Proporcionalitat (pesos i l·lindars adequats al risc i impacte).



Règim interior - Contractació

- No doble penalització (cada KPI mesura un aspecte diferent, no bis in ídem).

Aquests ANS serveixen per fer seguiment continu, anticipar desviacions i, si escau, aplicar descomptes en factura.

Els ANS d'aquest contracte són:

ID	ANS
EP	Execució Programada
QO	Qualitat Observable
IQ	Qualitat de la Informació
RR	Resposta i Resolució
DO	Disponibilitat Operativa

La combinació assegura l'execució (EP), el resultat observable (QO), el govern de la informació (IQ), la capacitat de resposta (RR) i la cobertura dels mitjans (DO).

10.2.2.1 EP: Execució Programada (compliment de la programació i traça)

10.2.2.1.1 Justificació

L'ANS d'Execució Programada (EP) avalua el grau de compliment del servei planificat. Constitueix el nucli del control operatiu. El seu objectiu és validar que la planificació teòrica es tradueix en una prestació de servei efectiva, verificable mitjançant traces digitals i registres complets. L'EP mesura l'activitat.

Aquest ANS garanteix la visibilitat *end-to-end* (planificació → execució → registre) i permet:

- Auditar la realització: Confirmar que les rutes s'han efectuat segons l'itinerari i el temps previst.
- Garantir el servei a l'usuari: Assegurar que les infraestructures de carrer (illes) estan operatives.
- Fiscalitzar amb base empírica: Utilitzar dades de GPS, RFID i pesatge com a prova de realització del servei.

10.2.2.1.2 Indicadors

10.2.2.1.2.1 EP1: Compliment de Rutes i Freqüències amb Traça Completa

Mesura l'execució de les rutes garantint la integritat de la informació GPS que les suporta.

A. Definició

Percentatge de rutes/freqüències realitzades respecte de les planificades que compleixen els requisits de TRAÇA COMPLETA:

- Cobertura temporal del GPS $\geq 95\%$ de la durada de la ruta.
- Absència de buits de senyal < 2 minuts.
- Coincidència d'itinerari $\geq 90\%$ amb el patró aprovat.
- Existència de marques digitals d'inici i fi.



Règim interior - Contractació

- Coincidència amb la freqüència planificada.

B. Fórmula

$$EP1 = \left(\frac{\text{Rutes amb traça completa}}{\text{Total rutes planificades}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Plataforma de gestió del servei.

D. Exclusions

S'exclouen del còmput les rutes amb incidències justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.1.2.2 EP2: Operativitat d'Illes de Contenidors

Avalua l'estat operatiu de les illes fent focus en el punt de vista del ciutadà.

A. Definició

Percentatge d'illes de contenidors que disposen de totes les fraccions operatives sense cap fora de servei.

La base de càlcul seran les illes revisades/auditades en el període.

B. Fórmula

$$EP2 = \left(\frac{\text{Illes totalment operatives}}{\text{Total illes del cens}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Validació visual i directa del servei sobre el terreny.

D. Exclusions

S'exclouen del còmput les illes amb incidències justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.1.2.3 EP3: Operacions amb Lectura Vàlida

Garanteix que cada acte de recollida o buidatge genera un registre de dades auditable.

A. Definició

Percentatge d'operacions de buidatge/recollida amb LECTURA VÀLIDA sobre les operacions estimades.

Es considera LECTURA VÀLIDA un REGISTRE COMPLET amb, com a mínim: data/hora, vehicle, ID del contenidor, fracció, lectura d'identificació i coordenada GPS i pesatge (si fos els cas).

B. Fórmula

$$EP3 = \left(\frac{\text{Operacions amb lectura vàlida}}{\text{Total operacions estimades}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació



Règim interior - Contractació

Plataforma de gestió del servei.

D. Exclusions

S'exclouen del còmput els elements de contenització amb incidències justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.1.3 Matriu Resum, Àmbits d'Agregació i Llindars

ID	Indicador	Agregació Principal	Valor	Llindar Crític
EP1	Compliment de rutes	Per Fracció / Global	> 95%	< 92%
EP2	Illes operatives	Global	> 95%	< 92%
EP3	Lectures vàlides	Per Fracció / Global	> 95%	< 92%

10.2.2.1.4 Càlcul d'EP

Per definir el càlcul d'**Execució Programada (EP)**, s'estableix una prioritat a la traçabilitat (GPS) i la integritat de les dades (lectures), ja que aquests indicadors asseguren que el servei s'ha prestat realment.

A. Pesos dels indicadors d'EP

La distribució de pesos és la següent:

Codi	Indicador	Pes	Criteri de Qualitat
EP1	Compliment rutes amb traça GPS	30%	Grau d'execució dels itineraris i la cobertura
EP2	Illes totalment operatives	20%	Grau de disponibilitat del servei
EP3	Operacions amb lectura vàlida	50%	Acompliment de la traçabilitat

B. Fórmula de Càlcul d'EP Global

La nota final del bloc d'Execució Programada s'obté mitjançant la següent mitjana ponderada:

$$EP_{Global} = (EP1 \times 0,30) + (EP2 \times 0,20) + (EP3 \times 0,50)$$

10.2.2.2 QO: Qualitat Observable (resultat visible per a la ciutadania)

10.2.2.2.1 Justificació

L'ANS de Qualitat Observable (QO) avalua el resultat final i la percepció ciutadana post-servei, mitjançant inspeccions visuals municipals o, si escau, actuacions de verificació externa acordades per l'AJUNTAMENT, així com mitjançant evidències gràfiques georeferenciades.

L'ANS de Qualitat Observable (QO) avalua l'estat real del teixit urbà post-servei. Mentre que la QO mesura el resultat final. És el bloc que millor reflecteix la percepció del ciutadà i l'eficàcia de les operacions de neteja i recollida.

Aquest ANS permet:

- Avaluar l'excel·lència: Detectar si, tot i haver realitzat la ruta (EP), la qualitat de l'execució és suficient.



Règim interior - Contractació

- Corregir externalitats: Identificar desbordaments, taques o elements mal ubicats.
- Realitzar la fiscalització de camp: Basar el control en inspeccions visuals aleatòries o sistemàtiques efectuades per inspectors municipals o empresa externa i, per a cada inspecció negativa, en evidències gràfiques (fotografies georeferenciades).

10.2.2.2.2 Indicadors

10.2.2.2.2.1 QO1: Estat de Neteja de l'Entorn de l'Illa

Avalua l'eficàcia de la recollida en la mitigació de residus fora dels contenidors.

C. Definició

Percentatge d'il·les inspeccionades que presenten un entorn net i lliure de desbordaments o residus abandonats immediatament després del pas del servei.

Criteri d'acceptació: absència de bosses, voluminosos o restes de fracció en un radi de 2 metres al voltant dels contenidors.

D. Fórmula

$$QO1 = \left(\frac{\text{Il·les amb entorn net}}{\text{Total d'il·les inspeccionades}} \right) \times 100$$

E. Font d'informació

Validació visual i directa del servei sobre el terreny.

F. Exclusions

- No hi ha exclusions.

10.2.2.2.2.2 QO2: Estat dels Contenidors i Correcta Ubicació

Avalua el manteniment preventiu, la neteja dels contenidors i l'ordre del mobiliari urbà.

A. Definició

Percentatge de contenidors que es troben en la seva alineació correcta, amb les tapes tancades, els frens activats i sense desperfectes visuals greus (grafits, trencaments).

B. Fórmula

$$QO2 = \left(\frac{\text{Contenidors conformes}}{\text{Total contenidors inspeccionats}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Validació visual i directa del servei sobre el terreny. *Checklist* d'inspecció (aplicació de control de qualitat).

D. Exclusions

S'exclouen del càlcul els elements de contenització amb incidències justificades i validades per l'AJUNTAMENT.



Règim interior - Contractació

10.2.2.2.3 Q03: Estat i neteja dels vehicles

Avalua l'excel·lència en el manteniment de la flota, assegurant que els vehicles no només siguin operatius, sinó que mantinguin una imatge d'higiene i ordre que no generi molèsties visuals o olfactivas a la ciutadania.

A. Definició

Percentatge de vehicles inspeccionats que es troben en perfecte estat de neteja exterior, sense presència de taques de greix o residus adherits, amb el sistema d'estanquitat operatiu (sense fuites) i amb la retolació oficial completa i sense desperfectes.

B. Fórmula

$$Q03 = \left(\frac{\text{Vehicles amb estat i neteja conforme}}{\text{Total vehicles inspeccionats}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Validació visual i directa del servei sobre el terreny. Checklist d'inspecció (aplicació de control de qualitat) i els registres de neteja del pla de manteniment de l'empresa, si s'escau.

D. Exclusions

S'exclouen del còmput aquells vehicles que presentin brutícia lleugera deguda exclusivament a les condicions climatològiques del dia de la inspecció (pluja o pols extrema en camins de terra) sempre que es pugui demostrar que s'ha seguit el protocol de neteja programat.

10.2.2.2.4 Q04: Imatge del personal

Aquest indicador avalua el compliment de les obligacions relatives a la imatge pública del personal del servei, garantint que el servei es presti amb el vestuari oficial, en bon estat de conservació i mantenint els estàndards d'higiene i seguretat (EPIs) requerits.

A. Definició

Grau de compliment de les prescripcions tècniques relatives a la uniformitat del personal adscrit al servei. Es considera un operari "conforme" quan porta la totalitat de l'equipament oficial (amb la imatge de l'AJUNTAMENT de Tordera), aquest es troba net, no presenta estrips o desgast excessiu, i inclou els elements de visibilitat i seguretat obligatoris.

B. Fórmula

$$Q04 = \left(\frac{\text{Nombre d'operaris amb uniformitat conforme}}{\text{Total d'operaris inspeccionats}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Inspeccions visuals aleatòries realitzades pels serveis tècnics municipals o l'empresa externa d'auditoria durant la prestació del servei.

Informes de seguiment de la plataforma de gestió on es registren les incidències de personal.

D. Exclusions



Règim interior - Contractació

Operaris/es que es trobin realitzant tasques puntuals de manteniment brut o reparacions d'urgència en el moment exacte de la inspecció, que hagin pogut tacar l'uniforme de manera inevitable.

10.2.2.2.3 Matriu Resum, Àmbits d'Agregació i Llindars

ID	Indicador	Agregació Principal	Valor	Llindar Crític
QO1	Estat de Neteja de l'Entorn de l'Illa	Per Fracció / Global	> 90%	< 85%
QO2	Estat dels contenidors i ubicació correcta	Global	> 95%	< 90%
QO3	Estat i neteja dels vehicles	Per Fracció / Global	> 95%	< 90%
QO4	Imatge del personal	Per Fracció / Global	> 95%	< 90%

10.2.2.2.4 Càlcul de QO

A. Pesos dels indicadors de QO

Codi	Indicador	Pes	Criteri de Qualitat
QO1	Estat de Neteja de l'Entorn de l'Illa	50%	Estat de la neteja al voltant de les illes
QO2	Estat dels Contenidors i Correcta Ubicació	40%	Estat de la neteja i manteniment de contenidors
QO3	Estat i neteja dels vehicles	5%	Estat de la neteja i manteniment dels vehicles
QO4	Imatge del personal	5%	Estat de la uniformitat

B. Fórmula de càlcul d'QO Global

La valoració global d'QO es calcula d'acord amb la fórmula:

$$QO_{Global} = (QO1 \times 0,50) + (QO2 \times 0,40) + (QO3 \times 0,05) + (QO4 \times 0,05)$$

10.2.2.3 RR: Resposta i Resolució (capacitat de reacció)

10.2.2.3.1 Justificació

L'ANS de Resposta i Resolució (RR) mesura l'agilitat i l'eficàcia de l'empresa davant esdeveniments no programats (incidències, peticions o ordres de servei). Per reduir càrrega administrativa i evitar duplicacions, la puntuació RR es concentra en un únic indicador "Incidència imputada tancada correctament".

Aquest ANS assegura:

- Capacitat de reacció: Minimitzar el temps de permanència d'incidències.
- Resolució efectiva: No només actuar, sinó tancar la incidència amb la qualitat requerida.
- Traçabilitat del tancament: Garantir que cada esdeveniment té un registre final de resolució verificable.

Regles d'imputabilitat (efectes en facturació):



Règim interior - Contractació

- Una incidència es considera «imputable a l'empresa adjudicatària» quan la causa principal és operativa, organitzativa, de mitjans o tecnològica sota la seva responsabilitat.
- Una incidència es considera «no imputable» (i per tant exclosa del còmput econòmic) quan prové de causes externes (incivisme, tercers, obres, bloquejos d'accés, meteorologia extrema, caiguda general d'operador, etc.) i aquesta condició és justificada i validada per l'AJUNTAMENT.
- Per defecte, totes les incidències computen com imputables fins que l'AJUNTAMENT en valida la no imputabilitat.

10.2.2.3.2 Indicadors

L'indicador és únic (**Incidència imputable tancada correctament**) i mesura la celeritat en atendre i resoldre avisos que suposen un risc o una afectació greu a la imatge de la ciutat (ex: abocaments perillosos, contenidors cremats, desbordaments massius, etc.).

A. Definició

Percentatge d'incidències imputables a l'empresa adjudicatària que, un cop tancades, compleixen simultàniament:

- Tancament dins del termini de resolució aplicable.
- Tancament complet amb evidències.
- Tancament sense reobertura ni queixa reiterada en les 48 hores posteriors.

B. Font d'informació

Plataforma de gestió del servei. Gestor d'Incidències (GMAO).

C. Exclusions

Incidències no imputables justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.3.3 Matriu Resum, Àmbits d'Agregació i Llindars

ID	Indicador	Agregació Principal	Valor	Llindar Crític
RR	Incidència imputable tancada correctament	Global	> 95%	< 92%

10.2.2.3.4 Càlcul de RR

A. Pesos dels Indicadors d'RR

Al ser un únic indicador, RR té un pes del 100%

B. Fórmula de càlcul d'RR Global

La valoració global d'RR es calcula d'acord amb la fórmula:

$$RR = \left(\frac{\text{Incidències imputables tancades correctament}}{\text{Total incidències imputables tancades}} \right) \times 100$$



Règim interior - Contractació

10.2.2.4 IQ: Qualitat de la Informació

10.2.2.4.1 Justificació

L'ANS de la Qualitat de la Informació (IQ) té com a objectiu assegurar que tota l'activitat operativa sigui auditable i es garanteixi la traçabilitat del servei i la rendició de comptes.

Aquest ANS garanteix:

- Accessibilitat: Accés de l'AJUNTAMENT a l'estat del servei amb dades integres i disponibles en el temps acordat.
- Integritat de la dada: Que la informació no hagi estat manipulada i sigui completa, veraç i coherent.
- Fonament de la facturació: La informació, en general, i les dades, en particular, d'aquest bloc validen els imports a liquidar mensualment.

10.2.2.4.2 Indicadors

10.2.2.4.2.1 IQ1: Disponibilitat d'Informes en termini

Avalua el rigor de l'empresa adjudicatària en el lliurament de la documentació tècnica, operativa i econòmica que permet realitzar el seguiment i control del contracte.

A. Definició

Grau de compliment del calendari de lliurament de la informació establert al plec (informes diaris de servei, mensuals, anuals i informes de pesatges).

Es considera un informe "conforme" quan es lliura a través dels canals oficials abans del termini màxim establert.

B. Fórmula

$$IQ1 = \left(\frac{\text{Nombre d'informes lliurats dins del termini}}{\text{Total d'informes exigibles en el període}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Data i hora de disponibilitat dels informes en la plataforma de gestió.

D. Exclusions

S'exclouen els incompliments en els terminis no imputables a l'empresa adjudicatària justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.4.2.2 IQ2: Coherència de la Informació

Aquest indicador avalua si la informació presentada en els informes i memòries és coherent, està ben estructurada i permet una presa de decisions real.

A. Definició

- Comprova que els informes incloguin:
 - Comparatives amb períodes anteriors.



Règim interior - Contractació

- Inexistència de contradiccions entre apartats.
- Propostes de millora davant d'incidències repetitives.
- Justificació de desviacions, si n'hi ha.

B. Fórmula

$$IQ2 = \left(\frac{\text{Nombre d'informes amb contingut analític i coherent}}{\text{Total d'informes revisats en el període}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Plataforma de gestió del servei – Informes.

Actes de les reunions de seguiment.

D. Exclusions

Canvis en els criteris municipals: Si l'AJUNTAMENT demana un canvi de format o de mètode de càlcul que impedeixi la comparativa històrica.

Dades externes no facilitades: Si la manca de qualitat de l'informe es deu a la falta de dades que haviem de proporcionar tercers (com gestors de plantes de tractament o l'Agència de Residus de Catalunya) i l'empresa ho ha notificat.

I, en general, els incompliments no imputables a l'empresa adjudicatària justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.4.3 Matriu Resum, Àmbits d'Agregació i Llindars

ID	Indicador	Agregació Principal	Valor	Llindar Crític
IQ1	Disponibilitat d'Informes en termini	Global	> 98%	< 95%
IQ2	Coherència de la informació	Global	> 98%	< 95%

10.2.2.4.4 Càlcul d'IQ

A. Pesos dels Indicadors d'IQ

La distribució de pesos és:

ID	Indicador	Pes	Criteri de Qualitat
IQ1	Disponibilitat d'informes en termini	60%	Compliment del calendari de lliurament de la informació
IQ2	Coherència de la informació	40%	Coherència i estructura de la informació

B. Fórmula de Càlcul d'IQ Global

L'ANS d'Informació i Qualitat es calcula d'acord amb la fórmula següent:

$$IQ_{Global} = (IQ1 \times 0,60) + (IQ2 \times 0,40)$$



Règim interior - Contractació

10.2.2.5 DO: Disponibilitat Operativa (garantia de mitjans i plataforma)

10.2.2.5.1 Justificació

El bloc de Disponibilitat Operativa (DO) avalua la capacitat estructural i material necessària per a la prestació del servei (recursos humans, flota de vehicles i infraestructura tecnològica). Aquest bloc constitueix la condició habilitant; sense el compliment d'aquests mínims, no és possible assolir els nivells d'Execució Programada (EP) ni els estàndards d'Informació i Qualitat (IQ) requerits. La DO mesura els mitjans.

L'objectiu de la DO és triple:

- Garantia de recursos: Assegurar que el personal i els equips planificats són presents i operatius.
- Capacitat logística: Supervisar que la flota estigui en condicions d'ús per evitar interrupcions en les rutes.
- Integritat de dades: Garantir l'operativitat de la plataforma i la telemetria, elements crítics per a la traçabilitat i la fiscalització del servei.

10.2.2.5.2 Indicadors

10.2.2.5.2.1 DO1: Cobertura de Dotació Mínima

Avalua el grau de compliment respecte als recursos humans i equips tècnics assignats per contracte o pla de servei.

A. Definició

Percentatge de jornades planificades que assoleixen la dotació mínima de personal aprovada.

B. Fórmula

$$DO1 = \left(\frac{\text{Jornades amb dotació mínima}}{\text{Total jornades planificades}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Plataforma de gestió del servei: Planificació, registre de fitxatges i parts de treball diaris.

D. Exclusions

En general, els incompliments no imputables a l'empresa adjudicatària justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.5.2.2 DO2: Disponibilitat de Flota

Avalua l'estat operatiu del parc de vehicles destinat al servei.

A. Definició

Percentatge de jornades planificades que assoleixen la dotació mínima de vehicles aprovada.

B. Fórmula



Règim interior - Contractació

$$DO2 = \left(\frac{\text{Jornades amb dotació mínima}}{\text{Total jornades planificades}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Plataforma de gestió del servei: Programari de gestió de manteniment (GMAO), registres de telemetria (*logs* d'ús) i fulls d'estat de flota.

D. Exclusions

En general, els incompliments no imputables a l'empresa adjudicatària justificats i validats per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.5.2.3 DO3: Disponibilitat de Plataforma i Telemetria

Avalua la disponibilitat operativa dels sistemes d'informació que fan possible la monitorització del servei.

Aquest indicador es limita estrictament a la disponibilitat tecnològica.

A. Definició

Percentatge de temps en què la plataforma de gestió i els sistemes de telemetria han estat plenament operatius i accessibles.

B. Fórmula

$$DO3 = \left(\frac{\text{Temps d'activitat}}{\text{Temps total del període}} \right) \times 100$$

C. Font d'informació

Plataforma de gestió del servei: *Logs* de monitoratge i registres d'incidències.

D. Exclusions

Caiguda de xarxes de comunicació públiques: Fallades globals o zonals de les xarxes de telefonia mòbil que impedeixin la transmissió de telemetria des dels vehicles a la plataforma, sempre que l'empresa aporti un certificat de l'operador de telecomunicacions que acrediti l'avaria.

Manteniment programat comunicat: Períodes d'aturada de la plataforma per actualitzacions de programari o millores tècniques, sempre que hagin estat notificats als serveis tècnics municipals amb l'antelació mínima fixada (habitualment 48-72 hores) i es realitzin en hores de baixa activitat.

I, en general, els incompliments no imputables a l'empresa adjudicatària justificades i validades per l'AJUNTAMENT.

10.2.2.5.3 Matriu Resum, Àmbits d'Agregació i Llindars

ID	Indicador	Agregació Principal	Valor	Llindar Crític
DO1	Cobertura de Dotació	Global	> 95%	< 92%
DO2	Disponibilitat de Flota	Global	> 95%	< 92%
DO3	Disponibilitat de	Global	> 95%	< 92%



Règim interior - Contractació

	Plataforma i Telemetria			
--	-------------------------	--	--	--

10.2.2.5.4 Càlcul de DO

Per tal d'obtenir una mètrica única que reflecteixi la capacitat estructural del servei, es ponderen els indicadors del bloc de Disponibilitat Operativa (DO) segons la seva criticitat.

A. Pesos dels Indicadors de Disponibilitat

La distribució de pesos es defineix segons l'impacte directe en la prestació:

ID	Indicador	Pes	Criteri de qualitat
DO1	Cobertura Dotació	50%	Compliment dels equips humans previstos per assegurar l'execució
DO2	Disponibilitat de Flota	30%	La manca de vehicles redueix la capacitat de maniobra i el compliment de rutes.
DO3	Disponibilitat Plataforma	20%	Base del seguiment. Assegura la fiscalització i traçabilitat.

B. Fórmula de Càlcul de DO Global

La valoració de Disponibilitat Operativa es calcula segons la fórmula:

$$DO_{Global} = (DO1 \times 0,50) + (DO2 \times 0,30) + (DO3 \times 0,20)$$

10.2.3 Resum Integrat dels ANS

Amb tots els ANS definits (EP, QO, RR, IQ i DO), el sistema de control queda totalment tancat amb la distribució de pesos final següent:

ANS	Pes	Criteri de qualitat
EP Execució	45%	Resultat operatiu: Grau de compliment de les rutes i operacions de buidat amb lectura vàlida
QO Qualitat	20%	Resultat visual: Grau de netedat d'il·les i contenidors
RR Resolució	15%	Agilitat: Grau de resolució d'incidències i necessitats
IQ Informació	10%	Verificabilitat: Grau disponibilitat de la informació i fiabilitat de les dades
DO Disponibilitat	10%	Recursos: Grau de disponibilitat dels recursos

10.2.4 Indicador global de qualitat (Q)

Cada factor ha de presentar una valoració igual o superior als mínims establerts. Per aquest motiu, els nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador global i general de qualitat "Q".

Aquest indicador mensual té com a fórmula:

$$Q = (0,45 \times EP) + (0,20 \times QO) + (0,15 \times RR) + (0,10 \times IQ) + (0,10 \times DO)$$



Règim interior - Contractació

Q ha de ser un valor més gran o igual a 9:

$$Q \geq 9$$

10.2.5 Mesures correctores

L'objectiu és el valor de cada factor sigui igual o superior a 9. Per aquest motiu, els nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

10.3 CORRECCIÓ DE LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT

La facturació mensual total del servei es veurà afectada per la **CORRECCIÓ** de la facturació com a conseqüència de descomptes per no compliment de Q major o igual a 9.

La tabla següent recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació:

CONCEPTE	OBJECTIU	PUNTUACIÓ	% DESCOMPTE	ANOTACIONS
INDICADOR GLOBAL DE QUALITAT (Q)	Q ≥ 9	Q ≥ 9	--	Respecte a la factura mensual en curs
		8 < Q < 9	1%	
		7 < Q ≤ 8	3%	
		Q ≤ 7	5%	

Aquests descomptes són una **correcció objectiva de facturació**, no una penalitat contractual, i d'acord amb l'establert a l'article 192 de la LCSP, no podran superar el 10% del pressupost del contracte.



Règim interior - Contractació

11 CONTINGUT MÍNIM DE LES PROPOSTES

11.1 DOCUMENTACIÓ TÈCNICA SUBJECTA A UN JUDICI DE VALOR

Les empreses licitadores hauran d'incloure en les seves ofertes la següent documentació necessària per tal de poder valorar les seves ofertes, tenint en compte els criteris de valoració establerts al PCAP:

Memòria Tècnica Descriptiva	
Operativa del servei: posada en marxa i implementació	
01	Operativa de posada en marxa
Operativa del servei: recollida de residus	
02	Proposta tècnica de prestació del servei de recollida domiciliària en contenidors
03	Proposta tècnica de prestació del nou servei de recollida comercial porta a porta
04	Proposta tècnica de prestació del servei de neteja dels contenidors
05	Proposta tècnica de prestació del servei de recollida del mercat setmanal
06	Proposta tècnica de prestació del servei de recollida en fires, festes i esdeveniments
07	Proposta tècnica de prestació del servei de recollida de piles
08	Proposta tècnica de prestació de serveis de recollida de residus a demanda:
08.01	Del servei de recollida de residus voluminosos
08.02	De recollida de restes de jardineria i poda
08.03	De prestació del servei de recollida de residus abandonats al medi
09	Proposta tècnica de prestació del servei de transport de residus de la deixalleria
Incidències dels serveis	
10	Proposta tècnica de gestió d'incidències
Valors organitzatius: recursos humans, materials i instal·lacions	
11	Recursos humans
12	Recursos materials
13	Instal·lacions
Sostenibilitat i entorn	
14	Sostenibilitat i entorn
Tecnologia pel seguiment del servei, comunicació i control	
15	Dispositius, plataforma de gestió i informació de seguiment i control
Comunicació	
16	Campanyes de comunicació

On:

- **Operativa del servei: posada en marxa.** Pla de posada en marxa i implementació dels serveis. Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 2**.



Règim interior - Contractació

- Descripció de les actuacions a realitzar per la posada en marxa dels nous serveis, seguint les fases previstes i mesures proposades (de control, supervisió, etc.) per tal que, des de l'inici de l'execució del contracte, el servei funcioni amb la màxima normalitat possible.
- Proposta de cronograma detallat:
 - Terminis d'entrega dels diferents recursos materials (instal·lacions, vehicles, contenidors, tecnologia pel seguiment i la resta de materials).
 - Pla de posada en marxa dels sistemes tecnològics.
 - Posada en marxa real dels diferents serveis.
- Compromisos dels terminis d'entrega dels mitjans materials signats pels fabricants.
- **Operativa del servei: recollida de residus.** Dels serveis de recollida i transport de residus.
 - Descripció de tots els serveis de recollida i transport de residus inclosos al **capítol 3** en aquest plec, seguint la següent estructura:
 - Descripció del servei i de la seva operativa.
 - Descripció dels equips: nombre de treballadors, relació dels vehicles i eines utilitzats. Justificació de la seva idoneïtat.
 - Programació dels serveis: Abast, hores de servei, calendaris de recollida segons les freqüències establertes, horaris, itineraris previstos, diferències per temporada si s'escau...
 - Plànols de les rutes previstes: recorreguts, contenidors recollits, divisió per zones, punts de pas...
 - Justificació del dimensionament dels serveis: rendiments de recollida, temps de desplaçaments, temps a planta, nombre de buidats...
 - Justificació de la contenització proposada segons previsions de generació i compliment dels contenidors.
 - Proposta del sistema de recepció de sol·licituds i planificació de la recollida en base a les sol·licituds de recollida concertada de voluminosos i poda.
 - Resposta als criteris de valoració i millores relacionades.
 - Quadrant Serveis de l'**Annex 11**. Informació tècnica serveis i equips licitadores.
- **Incidències dels serveis:** Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 4** per tal de comprovar la capacitat de l'empresa per detectar, comunicar i resoldre qualsevol anomalia.
 - Descripció del plantejament i l'abast que es proposa.
 - Sistema de gestió de les incidències:
 - Protocols de detecció, registre i solució d'incidències i gestió de les dades.
 - Proposta d'informació a incloure en el registre d'incidències.
 - Proposta de tipificació d'incidències.
 - Procediment d'actuació.
 - Configuració del servei contemplant l'organització dels equips i adaptació als diferents serveis de recollida.
- **Valors organitzatius: recursos humans, materials i instal·lacions.**
 - a) Recursos humans: Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 7**.



Règim interior - Contractació

- Dimensionament i perfils professionals necessaris per al conjunt de tasques previstes:
 - Personal directe: dimensionament i organització de la plantilla, especificant els equips de treball i la relació amb el desenvolupament de cada servei a prestar, tasques assignades i hores setmanals/hores anuals per categoria. S'especificaran llocs de treball i personal total per cobrir el servei (plantilla equivalent).
 - Personal indirecte: organigrama dels llocs de treball dedicats a la gestió i organització dels serveis i tasques administratives, indicant les seves dedicacions. S'especificarà la persona/es responsable del servei detallant el seu perfil i adjuntant el CV.
- Proposta del pla de formació dels treballadors.
- b) Mitjans materials: Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 5**.
 - Vehicles:
 - Descripció dels vehicles i maquinària a adscriure als serveis. Fitxes tècniques dels vehicles i maquinària, acompanyades de catàlegs, fotografies i qualsevol altra informació que es consideri necessària. Cal incloure tots els certificats sol·licitats i disponibles incloent els criteris ambientals.
 - Proposta de vehicles de reserva previstos en la contracta: característiques, procedència, vinculació als serveis que tindran assignats...
 - Pla de manteniment i neteja dels vehicles detallat, considerant les recomanacions dels fabricants, tallers utilitzats i mitjans de que disposen, etc.
 - Elements de contenització:
 - Descripció dels elements de contenització necessaris pels serveis inclosos al contracte: fitxes tècniques, acompanyades de catàlegs, fotografies i qualsevol altra informació que es consideri necessària. Cal incloure tots els certificats sol·licitats i disponibles incloent els criteris ambientals.
 - Contenedors soterrats i de superfície per a la recollida domiciliària
 - Contenedors, bujols i cubells per a la recollida comercial
 - Pla de manteniment dels contenidors.
 - Taules de les característiques dels vehicles, de l'**Annex 8**, i dels elements de contenització aportats, **Annex 9**.
- c) Instal·lacions: Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 6**.
 - Característiques de les instal·lacions proposades: ubicació, dimensions, distribució de les zones requerides, naturalesa contractual i adequació a les necessitats operatives del servei.
- **Sostenibilitat i entorn.** Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 9**.
 - Descripció i eficiència de les propostes per a la reducció dels consums i impactes de la maquinària i equips durant l'execució dels serveis:
 - Mesures per la millora de la qualitat de l'aire.
 - Protocols d'actuació per tal de reduir l'impacte acústic dels serveis.



Règim interior - Contractació

- Mesures per l'ús eficient de l'aigua.
- Descripció i eficiència de les propostes per a la reducció dels consums i impactes de les instal·lacions:
- Mesures per a la reducció del consum d'aigua i energia.
- Gestió de residus i minimització dels consums.
- **Tecnologia pel seguiment del servei, comunicació i control.** Cal incloure els requeriments i la informació indicada al **capítol 8**.
 - Descripció de la tecnologia de seguiment del servei i gestió de la informació i dels sistemes d'identificació d'usuari (hardware i programari), i justificació de la seva idoneïtat:
 - Plataforma de gestió del servei.
 - Sistema de seguiment de la flota de vehicles i equips de treball.
 - Sistema d'identificació dels elements de contenització.
 - Sistemes d'identificació d'usuaris comercials del porta a porta.
 - Pla de manteniment dels sistemes de seguiment i identificació.
 - Proposta d'informes, quadres de comandament...
- **Proposta de campanyes de comunicació.** Cal incloure l'enfocament i les propostes de campanyes inicial i periòdiques.
 - Descripció de les propostes de campanyes de comunicació inicial i periòdiques justificant els objectius, activitats, planificació, públic, indicadors de mesura i avaluació...
- **Altres temes** que consideri d'interès el licitador per detallar o entendre millor l'oferta.

La Memòria Tècnica Descriptiva ha de tenir un format obligatori:

- Lletre Arial, grandària 11, interlineat senzill.
- Extensió màxima de 150 pàgines, inclòs portada, índex i qualsevol altra documentació, totes numerades. No computen els annexos, que podran incloure plànols en DIN A3, ni la documentació comercial dels materials i vehicles.
- Tota la documentació es presentarà en suport digital en arxius PDF editables, excepte en el cas dels Annexos 8, 9 i 11, que es presentaran també en format Excel.
- El document presentat haurà de seguir el mateix ordre i numeració indicats.

L'incompliment substancial d'aquesta estructura podrà comportar la no valoració dels apartats afectats o, quan impedeixi una valoració objectiva, homogènia i comparable de l'oferta, o vulneri els principis d'igualtat, transparència o secret de les proposicions, l'exclusió de l'empresa licitadora.

Les desviacions merament formals, menors o fàcilment identificables que no impedeixin la localització i valoració dels continguts, ni afectin la igualtat entre licitadors, no comportaran per si soles l'exclusió, sens perjudici que la informació no localitzable, incompleta o presentada fora de l'apartat corresponent pugui no ser valorada..

En el cas d'excedir-se de l'extensió màxima de pàgines, tota aquella informació inclosa a partir de la pàgina 151 de la memòria no es tindrà en compte per a la seva valoració.



Règim interior - Contractació

En cap cas es valoraran aspectes únicament descrits a la documentació comercial dels materials i vehicles, aquesta informació només s'utilitzarà a efectes informatius i de comprensió.

Serà motiu d'exclusió la incorporació a l'oferta tècnica de l'estudi econòmic o qualsevol altra documentació relativa als criteris de valoració automàtics.

11.2 ESTUDI ECONÒMIC PER LA VALORACIÓ DE CRITERIS AUTOMÀTICS

Les empreses licitadores també hauran d'incloure en les seves ofertes un estudi econòmic de tots els costos unitaris i conjunt de preus bàsics que justifiqui el dimensionament del servei i els costos associats al mateix, d'acord amb el format d'Estudi econòmic adjuntat a l'Annex 3A. Model de presentació de l'oferta econòmica i dels criteris automàtics del PCAP.

L'estudi econòmic i qualsevol informació relativa a preus, costos, imports, valoracions econòmiques o criteris automàtics s'haurà d'incloure exclusivament en el Sobre C, d'acord amb l'Annex 3A del PCAP. En cap cas aquesta informació podrà incorporar-se a la Memòria Tècnica Descriptiva del Sobre B.

Els preus unitaris que hi figurin, en cas de ser adjudicatari, es consideraran preus unitaris contractuals.

Aquest estudi haurà de contenir, com a mínim:

- Costos directes del servei:
 - Costos del personal de prestació directa.
 - Costos de funcionament dels vehicles i maquinària: combustibles, lubricants, manteniments i reparacions.
 - Costos de lloguer dels vehicles i maquinària, si s'escau.
 - Dins d'aquest apartat caldrà incloure els preus unitaris dels equips.
- Costos de les inversions i de les assegurances: especificant per a cada vehicle o material el preu d'adquisició, la quota d'assegurança, l'interès aplicat, les amortitzacions i tota la resta d'aspectes que els licitadors considerin oportuns per a la correcta comprensió de l'oferta.
- Costos indirectes:
 - Personal indirecte del servei
 - Despeses comunes:
 - Instal·lacions: lloguers, consums...
 - Altres: assegurances, comunicació, vestuari, EPIs...
 - Quotes de manteniment de les eines tecnològiques.
- Marges aplicats.
- Despeses generals.
- Benefici industrial.
- Campanyes anuals de sensibilització ambiental.
- Resum del pressupost: suma de tots els conceptes anteriors que conformarà el preu total ofert pel servei, amb i sense IVA.



Règim interior - Contractació

ANNEXOS

- Annex 0. Plànols de l'àmbit territorial dels serveis
- Annex 1. Plànols dels serveis de recollida de residus
- Annex 2. Composició de les ubicacions de contenidors actuals
- Annex 3. Composició de les noves ubicacions de contenidors
- Annex 4. Llistat d'activitats econòmiques de Tordera
- Annex 5. Criteris de qualitat mínims per la recollida de residus porta a porta
- Annex 6. Relació d'actes i esdeveniments de Tordera
- Annex 7. Protocol per a la prevenció de la legionel·losi
- Annex 8. Especificacions tècniques mínimes dels vehicles (Excel)
- Annex 9. Especificacions tècniques mínimes dels elements de contenització (Excel)
- Annex 10. Llistat del personal subrogable
- Annex 11. Informació tècnica a complementar dels serveis i equips (Excel)

Signatura 1 de 1	19/06/2026	Ambientòloga municipal
Belén Valle García		

Document signat electrònicament

102 / 102

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació f99897c5736d4d308c6f2afac5ec143d001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Classificador:Altres - Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original

