



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

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

ÍNDEX

- 1. Objecte, finalitat i normativa d'aplicació**
- 2. Característiques generals i organització del servei**
- 3. Prestacions i tasques a desenvolupar**
- 4. Activació, coordinació i acreditació dels serveis**
- 5. Obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària**
- 6. Personal, prevenció de riscos i mitjans materials**
- 7. Seguiment, control i avaluació del contracte**



- **1. Objecte, finalitat i normativa d'aplicació**

- **1.1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és disposar d'un servei extern especialitzat de suport per al funcionament del Cementiri Municipal de Castelldefels, que complementi els mitjans municipals quan sigui necessari i permeti garantir la continuïtat, seguretat i qualitat del servei.

El servei comprèn, en funció de les necessitats municipals, l'obertura i tancament del recinte, la vigilància i atenció al públic, la neteja, el petit manteniment i la jardineria, així com el suport a les inhumacions, exhumacions, reduccions de restes, reinhumacions i altres operacions pròpies del cementiri. També inclou la recollida i el transport dels residus generats en les sepultures i en les operacions del cementiri fins a una instal·lació o gestor autoritzat, i material per a portar a terme les actuacions funeràries.

La prestació es configura com un servei organitzat autònomament per l'empresa adjudicatària. No es contracta ni s'adscriu nominativament una persona concreta, i correspon exclusivament a l'empresa l'organització, direcció i substitució del seu personal.

- **1.2. Finalitat i necessitat operativa**

El Cementiri Municipal presta servei durant tot l'any i determinades actuacions, especialment les operacions funeràries, la manipulació de càrregues i l'ús de mitjans auxiliars, requereixen la disponibilitat simultània de més d'un efectiu per raons operatives i de prevenció de riscos laborals. L'Ajuntament no disposa de personal suplent especialitzat suficient per cobrir de manera immediata totes les absències, permisos, incapacitats temporals, vacances o increments puntuals de l'activitat.

El contracte té, per tant, caràcter de suport flexible i s'activarà només quan existeixi necessitat municipal, sense que l'Ajuntament resti obligat a consumir un nombre mínim d'hores o serveis, d'acord amb el règim de preus unitaris establert al plec de clàusules administratives particulars.

- **1.3. Normativa tècnica i sectorial**

Sense perjudici de la resta de normativa aplicable, l'execució del servei s'ajustarà especialment a:

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, pel que fa a les competències municipals en matèria de cementiris i activitats funeràries.

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

El Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria, i la normativa que el modifiqui o substitueixi.

El Reglament del Cementiri Municipal de Castelldefels i els protocols, instruccions i mesures municipals vigents en cada moment.

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals; el Reial decret 171/2004, de 30 de gener, en matèria de coordinació d'activitats empresarials; el Reial decret 487/1997, de 14 d'abril, sobre manipulació manual de càrregues, i la resta de normativa preventiva aplicable.



La Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, així com la normativa autonòmica i sectorial vigent en matèria de producció, transport i gestió de residus. En cas de modificació normativa durant la vigència del contracte, l'empresa haurà d'adaptar la prestació a la regulació vigent sense perjudici dels efectes contractuals que legalment corresponguin.

- **2. Característiques generals i organització del servei**

- **2.1. Lloc de prestació**

La prestació es realitzarà principalment al Cementiri Municipal de Castelldefels, situat al carrer de la Pietat, núm. 32, sense perjudici dels desplaçaments necessaris per a la gestió autoritzada dels residus o d'altres actuacions directament vinculades a l'objecte del contracte.

- **2.2. Abast funcional**

L'empresa adjudicatària donarà suport al personal municipal en les operacions i tasques següents, quan siguin activades per l'Ajuntament:

Obertura i tancament del recinte, vigilància i atenció a les persones usuàries.

Neteja ordinària dels espais comuns i dependències vinculades al servei.

Petit manteniment de les instal·lacions i elements del cementiri.

Manteniment bàsic de jardineria.

Inhumacions i exhumacions de cadàvers, cendres i restes cadavèriques.

Reducció de restes, reinhumacions i trasllats interns dins del cementiri.

Operacions prèvies i posteriors de condicionament de sepultures i construccions funeràries.

Recollida, càrrega, transport i lliurament a gestor o instal·lació autoritzada dels residus generats en el cementiri.

Altres tasques materials anàlogues i directament vinculades al normal funcionament del cementiri, sempre que siguin compatibles amb l'objecte contractual.

Queden expressament excloses les funcions que impliquin exercici d'autoritat, les reservades legalment a personal funcionari i les actuacions pròpies de l'autoritat o administració sanitària en matèria de policia sanitària mortuòria.

- **2.3. Horari general del Cementiri Municipal**

A efectes de planificació del servei, l'horari ordinari d'obertura al públic és el següent, sens perjudici de les modificacions que pugui acordar l'Ajuntament:

Període	Horari ordinari
Juliol i agost	De dimarts a diumenge, de 9.00 a 13.00 h i de 15.30 a 18.00 h.
Resta de l'any	De dilluns a diumenge, de 9.00 a 13.00 h i de 15.30 a 18.00 h.

Amb caràcter general, el Cementiri Municipal romandrà tancat l'1 de gener i el 25 de desembre, així com els dilluns dels mesos de juliol i agost. L'Ajuntament podrà establir horaris especials, especialment durant el període de Tots Sants, i comunicarà les modificacions amb antelació suficient sempre que la naturalesa de la necessitat ho permeti.



Les inhumacions, exhumacions i moviments de difunts es realitzaran, segons les necessitats del servei, de dilluns a dissabte dins l'horari de funcionament del cementiri i els diumenges i festius, amb caràcter general, de 9.00 a 13.00 h, sens perjudici de les instruccions municipals derivades de cada operació concreta.

- **2.4. Principis d'organització**

La necessitat d'activar el servei correspon exclusivament a l'Ajuntament de Castelldefels.

L'empresa adjudicatària organitzarà els seus recursos humans i materials amb plena autonomia empresarial i garantirà en tot moment la continuïtat de les prestacions activades.

Les instruccions municipals sobre el resultat, les necessitats, els horaris de cobertura i les condicions de la prestació es canalitzaran ordinàriament a través de la persona coordinadora designada per l'empresa, evitant la integració funcional del personal extern en l'organització municipal.

Quan una operació requereixi dos efectius per raons de seguretat o correcta execució, no es podrà efectuar amb un únic operari. El segon efectiu podrà ser municipal o de l'empresa adjudicatària, segons l'activació acordada.

En els períodes de major afluència, especialment al voltant de Tots Sants, l'empresa haurà de poder adaptar l'organització dels seus mitjans a les necessitats comunicades per l'Ajuntament.

- **3. Prestacions i tasques a desenvolupar**

- **3.1. Atenció a les persones usuàries, obertura i vigilància**

Quan el servei sigui activat per manca o insuficiència temporal de personal municipal, l'empresa adjudicatària haurà d'obrir i, si escau, tancar el recinte segons l'horari municipal i els protocols d'accés establerts.

Romandre al recinte durant el temps de cobertura activat i vetllar pel bon ordre de la instal·lació.

Atendre el públic amb correcció, respecte, empatia i discreció, adequant el tracte a la naturalesa especialment sensible del servei funerari.

Orientar les persones usuàries sobre la ubicació de nínxols, tombes, columbaris, serveis i dependències del recinte.

Informar sobre on s'han d'adreçar per a la tramitació de permisos, taxes o gestions administratives, sense assumir funcions administratives reservades al personal municipal.

Prestar ajuda material raonable dins del recinte quan sigui necessari, com ara el moviment d'escales manuals, rams o corones, sempre que sigui compatible amb la seguretat.

Comunicar immediatament qualsevol incidència, desperfecte, acte vandàlic, conducta irreverent o situació que pugui comprometre la seguretat, el respecte degut al recinte o la continuïtat del servei.

- **3.2. Neteja del recinte**

Les operacions de neteja comprendran les vies, zones comunes i dependències afectes al servei, i es realitzaran amb la freqüència necessària per mantenir el recinte en condicions adequades de neteja i dignitat.

Escombrar els paviments i espais comuns que correspongui durant la cobertura activada.

Buidar papereres i retirar residus ordinaris.



Retirar males herbes, fulles i restes vegetals dels espais comuns quan formi part de la cobertura activada.

Retirar corones, flors i plantes deteriorades quan així ho indiquin els serveis municipals.

Mantenir netes les dependències i elements d'ús comú inclosos en l'àmbit del servei.

Extremar la neteja en períodes de major afluència, especialment durant Tots Sants.

- **3.3. Petit manteniment i conservació**

El petit manteniment inclourà les actuacions materials de baixa complexitat necessàries per conservar el recinte i els seus elements en condicions adequades, sempre dins dels límits del contracte i d'acord amb les indicacions municipals.

Petites reparacions de paleta i pintura en sepultures desocupades, paviments, murets, façanes, tanques i elements comuns, quan siguin requerides.

Col·locació de làpides i altres elements, a requeriment de l'Oficina del Cementiri i sempre que la intervenció no requereixi una especialitat aliena a l'objecte del contracte.

Vigilància del bon funcionament de fonts, aixetes, boques de reg i elements d'enllumenat, així com neteja de reixes de recollida d'aigua i petites desobstruccions derivades de l'ús ordinari.

Conservació i cura dels elements auxiliars destinats a l'ornamentació i ús del cementiri.

Comunicació immediata dels defectes que requereixin una reparació especialitzada o una actuació d'inversió, que correspondran a l'Ajuntament.

Les obres d'inversió, grans reparacions i actuacions que excedeixin el petit manteniment no formen part del contracte.

- **3.4. Jardineria**

Quan s'activin tasques de jardineria, aquestes comprendran el manteniment ordinari dels espais vegetals del cementiri, sota supervisió municipal.

Poda i pinçament d'arbusts i vegetació de petit port.

Entrecavat de parterres, retirada de branques seques i males herbes.

Regs, sega de gespa i retirada de fulles en funció de les necessitats estacionals.

Reposició de planta de petit port i abonament quan l'Ajuntament faciliti els materials corresponents i n'indiqui l'actuació.

Queden fora de l'abast ordinari els tractaments fitosanitaris especialitzats i la poda de grans arbres, que s'executaran, si escau, mitjançant recursos específics.

- **3.5. Inhumacions**

En les actuacions d'inhumació de cadàvers, cendres o restes, el personal activat executarà materialment, sota coordinació del servei municipal i amb ple respecte a la normativa sanitària mortuòria, les operacions necessàries per a la correcta inhumació.

Preparació i condicionament de la sepultura.

Obertura material de l'espai funerari, quan correspongui.

Reducció prèvia de restes, si ha estat autoritzada i resulta necessària.

Introducció del fèretre, urna o restes.

Tancament i segellat de la sepultura, garantint les condicions tècniques que resultin exigibles.

Reposició de làpida i elements ornamentals quan correspongui.

Neteja final de la zona de treball i retirada dels residus generats.



L'empresa haurà d'aportar el personal format i suficient per executar aquestes operacions. En cap cas es realitzarà una operació amb dotació insuficient quan la seva naturalesa o l'avaluació preventiva exigeixin dos o més efectius.

- **3.6. Exhumacions, reduccions de restes i reinhumacions**

Les exhumacions i operacions sobre restes cadavèriques inclouran les actuacions materials necessàries per a l'obertura, extracció, reducció, identificació, condicionament i posterior destinació autoritzada de les restes, d'acord amb les instruccions municipals i la normativa sanitària aplicable.

Els trasllats podran consistir, entre altres, en:

Trasllats definitius a una altra sepultura o columbari dins del mateix Cementiri Municipal de Castelldefels.

Reinhumacions definitives a l'ossera comuna, quan siguin procedents.

Reinhumacions temporals, prèvia reducció, embossament, identificació i custòdia de les restes en una sepultura transitòria de titularitat municipal.

Preparació i lliurament de les restes a una empresa funerària legalment habilitada quan el trasllat s'hagi de realitzar fora del Cementiri Municipal.

El transport de restes cadavèriques fora del cementiri no serà executat pel personal d'aquest contracte quan, d'acord amb la normativa vigent, correspongui a empreses prestadores de serveis funeraris autoritzades.

- **3.7. Recollida i transport de residus**

L'empresa adjudicatària garantirà, quan el servei sigui activat, la retirada dels residus acumulats en l'espai habilitat del cementiri i el seu transport a un gestor o instal·lació autoritzada, amb compliment estricte de la normativa de residus i de transport que resulti aplicable.

Aportar el vehicle, contenidors, equips i mitjans de càrrega necessaris per al transport.

Realitzar la càrrega de manera segura i reduint al mínim l'exposició visual de les operacions davant les persones visitants.

Transportar els residus a una instal·lació o gestor autoritzat, assumint la seva correcta gestió final d'acord amb la normativa vigent en matèria de residus.

El servei comprèn la recollida, càrrega, transport, lliurament i gestió dels residus generats al cementiri, incloent tots els costos associats a la seva destinació final autoritzada, sense que l'Ajuntament hagi d'assumir cap despesa addicional per aquest concepte.

Lliurar a l'Ajuntament el document, certificat o justificant d'acceptació i recepció emès pel gestor destinatari, amb la traçabilitat que resulti exigible.

Adaptar la classificació i gestió dels residus a la seva naturalesa efectiva i a la codificació vigent, sense barrejar fraccions incompatibles.

L'Ajuntament comunicarà l'activació d'aquest servei, sempre que sigui possible, amb una antelació mínima de cinc dies hàbils. La retirada s'haurà d'efectuar dins del termini màxim de deu dies naturals des de l'avís, llevat d'una instrucció municipal diferent motivada per necessitat del servei.

No es programaran operacions de càrrega i transport en moments d'alta afluència quan puguin afectar de manera innecessària les persones usuàries, especialment durant la setmana de Tots Sants, excepte necessitat degudament justificada.



- **4. Activació, coordinació i acreditació dels serveis**

- **4.1. Activació ordinària**

L'activació dels serveis correspondrà a la persona responsable municipal del contracte o a la persona que aquesta designi, i es canalitzarà a través de la persona coordinadora de l'empresa adjudicatària.

Amb caràcter general, l'Ajuntament efectuarà l'avís amb una antelació mínima de dotze hores. Excepcionalment, quan existeixi una incidència sobrevinguda o una necessitat urgent del servei, l'avís podrà realitzar-se amb una antelació inferior. Aquestes activacions extraordinàries es preveuen com a minoritàries i l'empresa haurà d'organitzar-se per donar-hi resposta dins d'uns paràmetres raonables de disponibilitat.

Quan no es tracti d'una urgència, l'activació es formalitzarà per correu electrònic o mitjançant el sistema de registre o control que determini l'Ajuntament. En cas d'activació telefònica urgent, es deixarà constància posterior de la petició.

- **4.2. Comunicació prèvia de l'empresa**

Com a resposta a l'activació, l'empresa comunicarà, abans de l'inici del servei o tan aviat com sigui possible en cas d'urgència:

Nom i identificació del personal que prestarà el servei.

Data i hora prevista d'inici i, si escau, horari estimat de cobertura.

Nom de la persona coordinadora de l'empresa disponible durant la prestació.

Qualsevol incidència que pugui afectar el compliment de l'activació.

- **4.3. Regles específiques per a inhumacions i exhumacions**

En el suport a operacions funeràries podran donar-se les situacions següents:

Suport puntual específic: quan els operaris municipals requereixin un efectiu addicional exclusivament per a una inhumació o exhumació, s'activarà el servei específic de suport previst al plec administratiu, calculat per a un operari i una dedicació de quatre hores per servei. Si excepcionalment calen dos operaris de l'empresa, s'activaran dues unitats del servei.

Suport integrat en una cobertura horària ja activada: quan un operari de l'empresa es trobi al cementiri realitzant tasques d'obertura, vigilància, atenció al públic, neteja, manteniment o jardineria i durant aquesta cobertura sigui necessari donar suport a una operació funerària, el mateix operari podrà realitzar-la. En aquest cas no s'activarà un servei específic addicional, excepte que sigui necessari incorporar un altre efectiu.

Absència excepcional del personal municipal: si de manera sobrevinguda no hi ha disponibilitat dels efectius municipals necessaris, l'Ajuntament podrà requerir els efectius externs imprescindibles per garantir l'operació, sempre dins de l'objecte i límits del contracte.

Quan s'activi una cobertura general de jornada per insuficiència de personal municipal, l'activació comprendrà, amb caràcter general, el període de matí i tarda que determini l'Ajuntament d'acord amb l'horari del cementiri.



- **4.4. Registre i conformitat del servei**

L'empresa mantindrà un registre actualitzat de totes les activacions i serveis efectivament prestats. El sistema podrà ser el que estableixi l'Ajuntament i haurà de permetre, com a mínim, identificar:

Data, tipus de servei i motiu de l'activació.

Personal adscrit i horari real d'inici i finalització.

Operacions funeràries realitzades, sense incorporar més dades personals de les estrictament necessàries.

Incidències, observacions i mesures adoptades.

En el cas de residus, data de retirada, gestor destinatari i document acreditatiu de recepció.

La facturació mensual haurà d'anar acompanyada de la relació de serveis o hores efectivament prestats que permeti a la persona responsable municipal comprovar i conformar la factura. Només seran facturables els serveis activats per l'Ajuntament i efectivament executats.

- **5. Obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària**

Prestar els serveis amb la diligència, qualitat, discreció i respecte exigibles en un cementiri municipal.

Disposar en tot moment de l'organització necessària per atendre les activacions i substituir el personal adscrit en cas de baixa, vacances, permisos, absentisme o qualsevol altra causa.

Complir les instruccions de la persona responsable municipal del contracte quant al resultat i les condicions de la prestació, canalitzant-les a través de la persona coordinadora de l'empresa.

Comunicar immediatament qualsevol incidència rellevant, risc, avaria o situació que pugui afectar el servei, la seguretat de les persones o la dignitat del recinte.

Garantir que el personal mantingui una conducta respectuosa i professional i preservi la confidencialitat de la informació a la qual pugui tenir accés per raó del servei.

No realitzar fotografies, enregistraments o difusió d'imatges, dades o informació relatives a les persones difuntes, sepultures, famílies o operacions funeràries, excepte autorització municipal expressa o necessitat tècnica degudament justificada.

Complir els sistemes de control, coordinació d'activitats empresarials i seguiment que estableixi l'Ajuntament.

Mantenir en vigor les assegurances, autoritzacions i habilitacions exigibles per a les prestacions que executi.

Respondre dels danys que el seu personal, vehicles, equips o actuacions puguin causar a persones, sepultures, instal·lacions o béns municipals, sens perjudici del règim de responsabilitat previst al plec administratiu.

Respectar la prohibició de subcontractar les prestacions principals. La subcontractació només podrà afectar el servei de transport de residus en els termes previstos al plec administratiu, mantenint l'empresa adjudicatària la responsabilitat íntegra davant l'Ajuntament.



- **6. Personal, prevenció de riscos i mitjans materials**

- **6.1. Coordinació de l'empresa**

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora del servei, integrada en la seva organització, que actuarà com a interlocutora única ordinària davant l'Ajuntament. Aquesta figura no tindrà la consideració de responsable municipal del contracte.

Correspondrà a la persona coordinadora de l'empresa:

Rebre i confirmar les activacions municipals.

Organitzar els torns, horaris, substitucions i distribució del treball del personal de l'empresa.

Impartir les ordres i instruccions laborals al seu personal.

Supervisar la correcta execució tècnica de les tasques i el compliment de les mesures preventives.

Garantir la disponibilitat i correcta organització dels recursos necessaris per a l'execució de les prestacions activades.

Comunicar incidències i facilitar la documentació de seguiment i facturació.

Mantenir-se localitzable durant les activacions i designar una persona substituïda en cas d'absència.

- **6.2. Personal operari**

L'empresa adscriurà personal suficient, idoni i format per a la naturalesa dels treballs. Les persones que participin en operacions funeràries hauran de disposar d'experiència i/o formació adequada en treballs de cementiri o operacions funeràries, i coneixement de les mesures preventives associades.

L'empresa serà l'única responsable de la selecció, contractació, retribució, direcció, control, disciplina, vacances i substitucions del seu personal.

El personal extern no s'integrarà en l'estructura municipal ni rebrà ordres laborals directes de l'Ajuntament. Les instruccions operatives ordinàries es transmetran a través de la persona coordinadora de l'empresa, sens perjudici de les indicacions immediates que siguin imprescindibles per raons de seguretat o per evitar un dany.

L'empresa haurà de garantir la substitució immediata o en el termini compatible amb l'activació quan una persona prevista no pugui prestar el servei.

El personal haurà d'anar degudament uniformat, identificat com a personal de l'empresa adjudicatària i, quan ho determini l'Ajuntament, amb la identificació d'accés al recinte facilitada per aquest.

L'Ajuntament podrà requerir motivadament que una persona deixi de prestar serveis al contracte quan existeixin incompliments acreditats, manca d'idoneïtat, incompliment reiterat d'horaris, conductes inadequades o riscos per a la correcta prestació, corresponent a l'empresa decidir i executar la substitució laboral que pertorqui.

- **6.3. Prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials**

L'empresa adjudicatària és responsable de la seguretat i salut del seu personal i haurà de complir la normativa preventiva aplicable, les avaluacions de riscos i la coordinació d'activitats empresarials amb l'Ajuntament abans de l'inici de la prestació.



Avaluar específicament els riscos físics, biològics, ergonòmics, psicosocials i mecànics vinculats a les operacions funeràries, manipulació de càrregues, ús d'equips d'elevació, treballs de neteja, manteniment i jardineria.

Acreditar la formació i informació preventiva del personal, així com l'aptitud per al lloc de treball quan sigui exigible.

Garantir l'ús dels equips de protecció individual adequats a cada tasca: com a mínim, calçat de seguretat, guants de protecció adequats, roba de treball i, quan el risc ho exigeixi, protecció ocular, respiratòria, biològica, auditiva, casc o altres equips específics.

Garantir que la maquinària i equips de treball siguin conformes a la normativa, estiguin mantinguts correctament i siguin utilitzats únicament per personal format i autoritzat.

Coordinar especialment les operacions en què treballin simultàniament personal municipal i personal de l'empresa adjudicatària.

Aturar qualsevol actuació quan es detecti un risc greu o una manca de mitjans de protecció que n'impedeixi l'execució segura, comunicant-ho immediatament a la persona coordinadora de l'empresa i a la persona responsable municipal.

- **6.4. Maquinària, eines, equips i materials**

El servei inclou material per a portar a terme les actuacions funeràries, d'acord amb les necessitats del servei i les indicacions municipals.

- **6.5. Mitjans ofertats com a millora**

Quan l'empresa adjudicatària hagi ofert algun dels mitjans següents com a criteri d'adjudicació, l'oferta passarà a formar part de les obligacions contractuals i s'haurà de complir durant tota la vigència del contracte:

Plataforma elevadora i operari: l'empresa haurà de garantir la disponibilitat d'una plataforma elevadora adequada a les operacions de cementiri i d'una persona operadora formada i autoritzada, quan l'Ajuntament la requereixi. L'equip haurà de complir la normativa de seguretat, manteniment i inspeccions que li sigui aplicable. La disponibilitat ofertada no generarà cap cost addicional diferent del previst a l'oferta adjudicada.

Subministrament de lloses per al tancament de sepultures: l'empresa haurà de subministrar, sense cost addicional, el nombre de lloses de poliestirè compromès en la seva oferta, en les mides requerides pel cementiri. El lliurament es realitzarà a requeriment municipal i s'anirà imputant a la quantitat total oferta.

- **7. Seguiment, control i avaluació del contracte**

- **7.1. Seguiment ordinari**

La persona responsable municipal del contracte efectuarà el seguiment de l'execució mitjançant la revisió dels registres de servei, inspeccions, verificació d'horaris, comprovació de la qualitat dels treballs i reunions de coordinació amb la persona coordinadora de l'empresa.

L'Ajuntament podrà realitzar inspeccions amb o sense preavis, sempre respectant l'autonomia organitzativa de l'empresa adjudicatària.

- **7.2. Indicadors mínims**

Es podran utilitzar, com a mínim, els indicadors següents:



Compliment de les activacions i dels horaris sol·licitats.

Temps de resposta davant incidències i activacions urgents.

Nombre de serveis realitzats, hores efectivament prestades i operacions funeràries ateses.

Nivell de neteja, conservació i ordre de les zones en què s'hagi prestat servei.

Incidències registrades, temps de resolució i reincidències.

Compliment de les obligacions preventives i documentació de coordinació d'activitats empresarials.

Compliment de les millores ofertades, si escau.

Qualitat del tracte a les persones usuàries i absència de queixes justificades.

- **7.3. Informes i memòria final**

L'empresa facilitarà a l'Ajuntament, quan li sigui requerit, la informació necessària per al seguiment tècnic i econòmic del contracte. En finalitzar l'any i, en tot cas, en finalitzar el contracte, haurà de presentar una memòria resum que inclogui com a mínim:

Relació de serveis i hores prestades per tipologia.

Operacions funeràries ateses.

Incidències rellevants i actuacions correctores adoptades.

Retirades de residus i documentació acreditativa de la seva gestió.

Utilització de les millores ofertades, si escau.

Propostes de millora operativa que no impliquin modificació de l'objecte contractual.

- **7.4. Incompliments**

Els incompliments de les prescripcions d'aquest plec podran donar lloc als requeriments de correcció, penalitats o, si escau, a la resolució del contracte en els termes previstos al plec de clàusules administratives particulars i a la legislació de contractes del sector públic.

Castelldefels, a la data de la signatura electrònica

Cap de la Secció/UI de Salut