PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA DURANT ELS CAPS DE SETMANA I ELS DIES FESTIUS

JULIOL DE 2026

Índex

1 Aspectes generals 5

1.1 Objecte 5

1.2 Àmbit funcional 6

1.3 Organització del servei 7

1.4 Planificació operativa 8

1.5 Posada en marxa del servei 8

1.6 Imatge dels serveis 9

2 Servei a realitzar 10

2.1 Treballs a realitzar. Forma de prestació del servei 10

2.2 Horaris i itineraris 14

3 Recursos 15

3.1 Recursos humans 15

3.2 Materials assignats al contracte 21

3.3 Instal·lacions fixes per a la prestació del servei 22

4 Protocol d'actuació en situació d'alerta per fenòmens meteorològics 23

5 Comunicacions, gestió de la informació, conscienciació i pla de millora 24

5.1 Comunicacions i gestió de la informació 24

5.2 Pla de millora continua 26

6 Control de la prestació del servei 27

6.1 Control de la prestació del servei per els encarregats de l'empresa 27

6.2 Inspecció municipal 28

6.3 Sistema de control horari 30

6.4 Avaluació de la qualitat dels serveis 31

7 Forma de pagament i condicions ECONÒMIQUES 36

7.1 Forma de pagament 36

7.2 Descomptes per serveis no prestats 37

8 Annexes 39

1 ASPECTES GENERALS

1.1 Objecte

Aquest plec de condicions té per objecte fixar i regular els drets i les obligacions de l'empresa contractista i de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet en el contracte del servei de la neteja de la via pública els caps de setmana i els 14 dies festius anuals, en les zones de la ciutat que es troben a l'annex 2, mitjançant la contractació d'una empresa CETIS, Centre Especial de Treball i Iniciativa Social, que contempli un doble objectiu: la prestació del servei d'acord amb la programació de treball demanada al plec tècnic i un programa social i pedagògic en el món del treball de persones amb diversitat funcional física o psíquica.

El servei contractat s'ha d'executar amb estricta subjecció al plec tècnic i a les instruccions i documents annexes al contracte.

El present contracte de prestació del servei queda integrat pels documents que a continuació es relacionen per ordre de prioritat. Tots els documents formen i constitueixen, conjuntament, una sola i única relació jurídica contractual:

1. "LES CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS" i els seus annexos
2. "LES PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS" i els seus annexos que es relaciones a continuació:
    a. Annex 1. Personal a subrogar
    b. Annex 2. Conveni i acords
    c. Annex 3. Zones, places i parcs objecte de neteja

En aquest contracte s'entén inclosa la mà d'obra, mitjans de transport, eines i materials precisos per al desenvolupament dels treballs i operacions que, en ordre lògic i pràctic del bon ofici, siguin necessaris realitzar o disposar, considerant-les en el preu ofert, encara que no estiguin taxativament assenyalats en el concepte.

L'àmbit territorial de la prestació del servei seran les zones recollides en els plànols i llistat de l'annex 3 del terme municipal de Santa Coloma de Gramenet.

Les activitats a realitzar, la metodologia, freqüències i els materials emprats, i altres especificitats es detallen en el CAPÍTOL III.

En cas d'emergència o per motius especials degudament justificats, l'Ajuntament podrà demanar, a l'empresa contractada, serveis de neteja viària en dies diferents als que es recullen en aquest plec. En aquest supòsit, la retribució econòmica, es valorarà conforme als preus unitaris de les fitxes econòmiques de l'oferta. En cas de necessitar serveis dels quals no es disposin de preus unitaris en el pressupost de l'oferta, aquests seran establerts entre empresa i Ajuntament.

1.2 Àmbit funcional

L'àmbit funcional compren els serveis de neteja viària, escombrada manual i/o amb el reforç de bufadores elèctriques els caps de setmana, (dissabte i diumenge) i els dies festius intersetmanals i puntualment, per instruccions dels Serveis Tècnics Municipals, en endavant STM, en actes concrets s'haurà de col·laborar amb altres empreses en altres serveis de neteja viària.

Els treballs de neteja viària considerats en aquest plec, tenen per objecte realitzar totes les operacions necessàries per netejar i mantenir en bon nivell de netedat tots els carrers, voreres, places i parcs i espais determinats en els annexes corresponents.

Totes les zones incloses en l'annex 3 tindran el servei proposat en aquest plec, amb la freqüència sol·licitada al 100%, per tant, el licitador ha de contemplar en la seva oferta la previsió del la substitució del personal per vacances, festes de conveni, absències, malalties, hores sindicals o qualsevol altre tipus d'absentisme.

La neteja de les vies públiques, places i parcs, etc., de la ciutat en el seu conjunt objecte de la contractació comprendrà, almenys, els treballs següents:

- La neteja de la totalitat dels espais públics de l'annex 3 d'aquest plec en el qual es troben inclosos carrers, places i parcs.
- Neteges de manteniment i repàs en aquells carrers en què, per les seves característiques, siguin necessaris aquests serveis.
- El contractista controlarà la correcta prestació del servei en els carrers propers a Mercats Municipals, als voltants de qualsevol tipus de contenidor instal·lat a la via pública, inclosos els de recollida de runa, així com a les parades d'autobusos i sortides de metro, els col·legis i els organismes oficials.

Així mateix es tindran en compte els actes, con son les fires de venda d'artesania i d'altres no previstos durant els caps de setmana i dies festius, dels quals rebrà prèviament informació per part de l'Ajuntament.

- Serà obligació del contractista la neteja de zones amb ocasió de celebracions concretes a la localitat: fires i festes (previstes o no), actes multitudinaris, festes de barri, actes culturals tradicionals o esportius, etc., que generin residus i embrutiment, així com els actes públics que l'Ajuntament consideri necessaris. Aquesta neteja es farà abans, durant i després de les dates de les celebracions. L'actuació posterior es farà de forma immediata a la celebració, iniciant-se el servei com a màxim 30 minuts després de la seva finalització o quan estipuli els STM.

- El contractista a més de fer el buidat de les papereres, unes 1.900 a tota la ciutat, incloent parcs i places, hi col·locarà les bosses de plàstic corresponents per evitar la corrosió de la paperera i l'embrutiment del paviment de la zona d'influència. Les bosses hauran de ser d'un plàstic transparent, de la mida adequada a la paperera per a que sigui funcional i hauran de ser substituïdes, com a mínim, una vegada durant el cap de setmana, sempre tenint en compte que cal evitar que es trobin desbordades. En tot moment les papereres tindran les bosses col·locades. El contractista tindrà en compte el nombre de bosses a reposar a la vida del contracte i que haurà previst a la seva oferta en el seu moment, aniran incloses dins de les despeses generals.

- En el cas excepcional de nevada, es procedirà a la retirada urgent de la neu acumulada en la xarxa viària.

1.3 Organització del servei

El contractista independentment de la constitució dels recursos humans que portin a terme les tasques de neteja, i de com es distribueixin els diferents equips en funció del pla de treball hauran de disposar de:

- Relació dels llocs de comandament previstos a tots els nivells, amb les seves funcions generals.

- Organització i personal relacionat amb els serveis interns de:
    - Manteniment de les instal·lacions fixes.
    - Gestió de personal.
    - Projecte i programa d'actuació anual en l'àmbit social

- Organització i personal relacionats amb els diferents serveis, com poden ser conductors, operaris, especialistes, etc.

- Altres.

El contractista restarà obligat a complir amb l'organització que presenti mitjançat el document d'organigrama aportat.

1.4 Planificació operativa

Dins de la seva organització, el contractista haurà de tenir uns dispositius àgils per a la planificació operativa, que permetin:

- Amb un mínim temps de resposta, ajustar les tasques a realitzar a les necessitats del moment, i entre elles les demanades per l'Ajuntament en l'àmbit del contracte.
- Tenir sempre en compte qualsevol paràmetre que pugui augmentar la qualitat de les prestacions i la productivitat.
- Proporcionar a temps totes les dades demanades per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per portar a terme controls dels serveis, així com l'oportuna justificació dels serveis realitzats.

  A tal efecte el contractista tindrà l'obligació treballar amb els responsables municipals en cas que els STM decideixin implementar la Plataforma de Control del Servei que funciona en Serveis Urbans per al servei d'escombrada manual.
- Obtenir de l'Ajuntament, abans de l'execució, el vistiplau necessari sobre la planificació dels serveis o la notificació del desacord.

1.5 Posada en marxa del servei

El contractista posarà en marxa la seva proposta des del primer dia del contracte, disposant del mitjans humans de l'actual contracte que venen recollits a l'annex 1, per tal de posar en marxa els serveis proposats en la seva oferta, haurà d'ajustar-los amb col·laboració dels STM els quals donaran el vistiplau final al projecte implantat.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del servei des del moment de guanyar la licitació, i tindrà l'obligació d'aportar, en cas que sigui necessari i a càrrec de les despeses generals, tota la maquinària de lloguer, rènting o de propietat que sigui necessària per a la correcta prestació de tots i cadascun dels serveis objecte de la contracta, fins a disposar de la nova maquinària oferta.

L'annex 3 del present plec tècnic està integrat pels plànols de les zones dels serveis de neteja viària, parcs i places sobre els quals el contractista aplicarà els tractaments dels serveis de la seva oferta.

1.6 Imatge dels serveis

La imatge dels serveis haurà d'estar coordinada i seguir els criteris definits per les normes d'imatge corporativa de l'Ajuntament, així també, s'haurà d'actualitzar segons les campanyes de sensibilització vigents.

L'Ajuntament haurà de donar el vist i plau a qualsevol element d'imatge del servei i campanya de sensibilització.

El contractista ha de respectar i fer respectar pels seus operaris i personal del serveis:

a) Uniforme:

- El portaran en tot moment en què estiguin realitzant tasques dels serveis, sense altres indicacions, anagrames o símbols que no siguin els previstos en el disseny d'aquest uniforme.
- Es portarà net i complert (amb tots els elements que l'integren).
- Disposarà de la imatge corporativa que designi els STU.

b) Cortesia:

- El contractista serà responsable de la cortesia dels seus operaris i posarà remei immediatament a qualsevol mal comportament dels operaris adscrits als serveis. Així mateix el personal assignat a la contracta deurà presentar en tot moment de la seva jornada laboral, una actitud de decoro i un aspecte d'higiene personal correcte.

c) Material:

- Estricta neteja de tots els materials com a símbol de la neteja ciutadana.
- Absència de tota indicació o símbols i logotips que no siguin els previstos pel Ajuntament.
- Disposarà de la imatge corporativa que designi els STU.

Caldrà no passar els nivells màxims de sorolls i contaminació permesos, per a cada tipus de vehicle i/o maquinària.

Les màquines tipus bufadores elèctriques per a reforçar les tasques de neteja hauran de tenir les característiques tècniques mínimes per a complir amb la seva tasca.

Serà responsabilitat del contractista tant l'adquisició com l'estoc dels elements materials necessaris com "Sal/Sepiolita/etc..."per tasques de neteja.

Tots els elements d'aquest apartat aniran a càrrec de les depeses generals.

2 SERVEI A REALITZAR

El dia de l'inici el contractista haurà de presentar un "Pla General del Servei de Neteja", d'acord amb el PPT. El Pla contemplarà el compliment de les especificacions de detall expressades en els diferents apartats del plec i annexos i contindran com a mínim el següent:

- Tipus de tractament de neteja viària a aplicar en cada zona o parc.
- Itineraris gràfics amb indicació de rutes, horaris d'inici i acabament dels serveis, metres lineals i quadrats segons sigui necessari, equips operatius necessaris, freqüències dels trams.
- Personal afecte al servei, amb indicació del nombre en els diferents llocs de treball.

El contractista especificarà l'horari de servei i les rutes que consideri, sempre tenint com a referència els establerts a l'annex 3.

A proposta del contractista o Ajuntament es poden proposar canvis de millora en el servei que seran duts a terme pel contractista sempre que es respecti els mínims del plec i l'oferta i siguin aprovats pels STM.

2.1 Treballs a realitzar. Forma de prestació del servei

En aquest capítol es revisen els tractaments de neteja que es consideren necessaris, a partir dels quals es desplegarà el Pla General del Servei de Neteja.

L'Annex 3 inclou la documentació gràfica i tècnica amb les zones en que s'aplicaran els tractaments mínims, d'escombrades manuals i de repàs.

Com a norma general per a totes aquestes modalitats, el contractista haurà de realitzar els serveis de neteja viària d'acord amb les condicions expressades en aquest plec i amb la descripció bàsica de zones que s'adjunten a la l'annex 3.

S'entén per escombrada manual les operacions de neteja, recollida i transport de totes les deixalles existents a les voreres, vials, zones verdes o a qualsevol àmbit de la via pública objecte de tractament d'acord amb les descripcions realitzades en aquest plec.

A aquests efectes s'entén per deixalles:

- Totes les que hagin estat generades a la via pública per la circulació de persones o de vehicles.
- Les restes de la recollida domiciliaria dipositades amb posterioritat a la recollida o incorrectament dipositades fora dels contenidors.
- Les fulles dels arbres.
- Runes de diferent naturalesa: d'obra, fustes, restes de sanitaris, restes d'alumini, i altres restes similars.
- Els excrements dels animals.
- Qualsevol altre objecte o residu que pugui ésser admès i transportat per l'equip d'escombrada.

Amb independència de la modalitat, qualsevol servei d'escombrada haurà d'incloure de forma ordinària les següents accions:

- El buidat de les papereres i col·locació i reposició de bosses noves en tot moment.
- La retirada de herbes en els paviments inclosos a les diferents zones.
- La neteja dels espais entre els cotxes aparcats i sota aquests.
- La neteja dels entorns dels contenidors de residus i de les papereres
- L'escombrada de les parades d'autobús
- L'escombrada de les places i espais públics inclosos a les zones de neteja viària.

El resultat d'aquestes operacions és deixar els espais escombrats absolutament nets amb independència de l'existència de discontinuïtats urbanístiques.

Aquests serveis d'escombrada prestaran particular atenció a:

- Zones pròximes a Mercats Municipals i galeries d'alimentació.
- Zones immediates i properes als contenidors de residus de qualsevol tipus, públics o privats, estacionats a la via pública, el que inclou, per suposat, la neteja exhaustiva dels voltants dels contenidors i la neteja de qualsevol residu no introduït en els mateixos contenidors.

- Les zones de la calçada on tendeixen a acumular-se els residus desplaçats per la circulació rodada propera o pel vent.
- Zones properes a les parades d'autobusos o sortides de metro.
- Els escocells dels arbres.
- Zones del voltants de centres escolars.

La freqüència d'escombrada està recollida a la llegenda de l'annex 3.

2.1.1 Les accions bàsiques son:

a) Escombrada manual de calçada i/o vorera.

L'escombrada manual es realitzada en torn de matí per un equip individual constituït per un peó i un cabàs, la freqüència serà diària dissabte, diumenge i dies festius intersetmanals a les zones de l'annex 3.

Per a l'escombrada manual, cada zona tindrà determinada una ruta amb un punt d'entrada i un de sortida fixos i amb horari de pas també fixat. La ruta haurà de tenir pas per tots els espais públics de carrers, places i parcs de la zona, i per tant, per totes les seves voreres, espais de vianants, espais sense trànsit de vehicles o amb trànsit de vehicles restringit. Cada ruta estarà subdividida en trams amb un punt d'entrada i un de sortida fixes i amb horari de pas també fixat. A la vegada cada tram estarà subdividit en sub trams.

Els elements sobre els que s'executarà l'acció de neteja son la vorera o similar, la rigola, els escocells, les àrees d'aportació, les plataformes de bus, l'espai entre i sota vehicles estacionats, les papereres. Un sub tram compta amb una o varies unitats d'elements a considerar. Les plataformes dels autobusos seran considerades com a part de la vorera.

Entenem per netedat del lloc quan no hi ha a l'espai cap element residual, ni brutícia en general tals com residus de qualsevol mena, deixalles menudes, restes vegetals, elements inerts tipus pedres, terres o runes, excrements, taques i vessaments per substàncies en estat líquid o sòlid, o qualsevol element pertorbador respecte l'estat de neteja, salubritat, seguretat i ornat de l'espai públic.

Col·laboració en altres serveis de neteja viària i amb altres empreses contractades per l'Ajuntament en esdeveniments especials com son la Festa Major d'Estiu, del cicle festiu de la

ciutat, festes de barri o per indicació dels STM. Aquestes accions seran dotades amb mitjans extraordinaris.

b) Escombrada de manteniment o repàs

L'escombrada de manteniment té per objecte el repàs de l'escombrada i la recollida dels residus més significatius a les zones o recorreguts amb una alta densitat comercial o de pas de vianants, així com en zones o recorreguts amb un alt índex d'embrutiment, la freqüència serà diària i en torn de tarda, els dissabtes, diumenges i els festius.

c) Buidat de papereres i col·locació de bosses

Serà objecte d'aquest Servei:

- El buidat de les papereres existents i futures.
- El senyalament diari als STM de les papereres que estiguin en estat deficient o amb brutícia manifesta.
- La col·locació i reposició de bosses de plàstic transparents en tot moment en totes les papereres, amb una freqüència mínima de 1 cop durant el cap de setmana i tots els festius intersetmanals.

L'operació de buidat es realitzarà conjuntament amb el servei d'escombrada.

2.1.2 Les accions específiques son:

d) Serveis de neteja en actes i esdeveniments

Caldrà implementar amb equips especials en aquests actes especials que es produeixen entre els mesos d'abril a octubre de manera estable, així com els puntuals i esporàdics que es puguin produir la resta de l'any.

Es consideraran actes i esdeveniment els de caràcter social, cultural, tradicional, esportius, comercials o similars.

Les tasques consistiran en l'escombrada i eliminació dels residus així com en la neteja i tractament específics a determinar pels STM.

Aquestes accions es podran referir tant al moment de l'acte com abans o després del mateix.

e) Neteja de la rigola de les plataformes d'autobusos

Consistirà en netejar la rigola situada sota la plataforma d'autobús. La obertura de la peça de plàstic i neteja dels residus acumulats la realitzarà un equip de quatre operaris en servei de brigada.

Aquesta operació es farà quatre cops l'any, en diumenge o festiu. Els dies seran acordats entre el contractista i l'Ajuntament amb l'objectiu que no pugui entrar en conflicte amb qualsevol acte organitzat a la via pública.

Aquest servei especial també comptarà amb un equip addicional al servei ordinari.

f) Neteges en emergència

En cas que hi hagi nevades, pluges fortes o altres situacions climatològiques adverses, així com situacions excepcionals, l'empresa concessionària disposarà dels materials i mitjans necessaris per deixar en perfecte estat de netedat totes les vies de la zona urbana, posant especial prioritat a les vies principals on circuli el transport públic així com a les zones d'accés dels centres sanitaris, assistencials, municipals i docents.

g) Neteges de vessaments, taques i terres

Aquelles neteges específiques que per la seva naturalesa no puguin ser fetes amb els estris ordinaris disponibles (vessaments d'olis, taques de pintura, terres, etc.) cal que siguin avisades a l'encarregat, per fer-se de forma específica.

El nombre d'operaris i jornades de feina estan recollits al punt 3.1 RECURSOS HUMANS.

2.2 Horaris i itineraris

El contractista rebrà per part de l'Ajuntament indicacions respecte als itineraris i les hores de pas pels carrers, places i parcs on s'ha de prestar els serveis.

Una vegada fixats els itineraris amb els seus corresponents horaris i plasmats en els plànols, no es podran modificar sense la seva corresponent autorització. El servei de neteja viaria haurà de fer-se sempre a la mateixa hora, llevat de causes de força major, degudament justificades.

Quan l'Ajuntament així ho decideixi, podran efectuar-se els diferents serveis en horaris diferents als prèviament aprovats en determinats dies, com a conseqüència de la celebració d'activitats culturals i actes especials i/o esporàdics que es produeixin durant la vigència del contracte.

3 RECURSOS

3.1 Recursos humans

3.1.1 Representant de l'empresa i encarregat del servei

El contractista nomenarà un Delegat Tècnic que serà el representant com a interlocutor amb el servei de Serveis Urbans i el tècnic responsable del contracte de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb l'objecte de controlar la bona marxa dels serveis. Aquest haurà d'estar localitzable mitjançant telèfon mòbil les 24 hores del dia els caps de setmana i festius.

Aquest representant atendrà en tot moment els avisos i indicacions que els serveis de l'Ajuntament considerin convenients. Al mateix temps, lliurarà informació detallada dels treballs realitzats i de les incidències ocorregudes.

Totes les indicacions que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet cregui necessari, seran adreçades al Delegat Tècnic de l'empresa adjudicatària, sense perjudici de poder-les adreçar a la Direcció de la mateixa.

A més del Delegat/da Tècnic/a abans esmentat, l'empresa ha de tenir un/a encarregat/da pels serveis amb dedicació plena que realitzarà el control del personal del servei, es responsabilitzarà de la realització de les tasques neteja viària d'acord amb el plec i el contracte. Com a mínim s'haurà de disposar d'un/a encarregat al 100%, de les jornades contractades.

3.1.2 Personal de servei

L'adjudicatari disposarà en tot moment del personal necessari (d'execució directa dels serveis i personal indirecte) per prestar eficaçment els serveis objecte del contracte, d'acord amb les directrius i especificacions d'aquest plec.

L'adjudicatari tindrà la obligació d'assumir a tot el personal adscrit al servei en el moment d'iniciar aquest, amb les mateixes condicions econòmiques, laborals i socials recollides als convenis col·lectius vigents.

Les vacances, baixes o absències del personal, seran cobertes per l'adjudicatari per tal d'assegurar el servei les jornades requerides a la taula següent amb els requisits horaris i de calendari descrits al present plec.

El contractista serà responsable del compliment de normativa de seguretat i salut i de prevenció de riscos laborals.

A nivell operatiu de tasques en el territori, zones de l'annex 3, el servei contarà amb el següent personal con a mínim en els serveis ordinaris:

Nombre operaris	Categoria	Jornades any	Total Jornades
46	Peó dissabte matí	52	2392
46	Peó diumenge matí	52	2392
46	Peó festiu matí	14	644
3	Peó dissabte tarda	52	156
3	Peó diumenge tarda	52	156
3	Peó festiu tarda	14	42
4	Tutor dissabte matí	52	208
4	Tutor diumenge matí	52	208
4	Tutor festiu matí	14	56
1	Tutor dissabte tarda	52	52
1	Tutor diumenge tarda	52	52
1	Tutor festiu tarda	14	14
1	Encarregat	118	118

La distribució en els dies de feina es realitzarà en funció de les especificacions de l'annex 3. Les zones d'aquest annex 3 tindran assignades el personal descrit al llistat anterior.

Cada zona tindrà assignat, com a mínim un operari d'escombrada, amb una jornada mínima de 7 hores (inclou les aturades de descans) . La distribució del personal per les zones està recollit a l'annex 3.

Pel que fa als serveis no ordinaris, s'organitzarà els que a continuació es relacionen a nivell informatiu i no limitatiu:

- Rock-Fest: 40 operaris i 2 tutors durant 4 dies.
- Festa Major d'estiu: 25 operaris i 1 tutor el dissabte, diumenge, dilluns i dimarts, dels quals 10 faran neteja amb aigua..
- Neteja de la rigola de les plataformes d'autobusos, quatre vegades l'any: 4 operaris, 15 jornades/any.
- Dia de Sant Joan, 15operaris i un tutor una jornada per els parcs i places.
- Fira Gastronòmica 4 operaris una jornada.
- Reforç en les festes de barri, l'equip estarà format per 3 operaris que treballaran 23 caps de setmana i 6 festius intersetmanals.
- Cap d'any 10 operaris i un tutor una jornada

L'Encarregat del servei haurà d'estar present a tots els serveis no ordinaris.

En el cas del reforç de Festa Major els operaris realitzaran una neteja especial amb aigua d'acord amb les instruccions dels STM.

Les tasques recollides en aquests serveis es facturaran a preu unitari de jornada ofert i es detallarà al pressupost de licitació.

L'encarregat/da i els especialista/es, a part de la seva jornada habitual, realitzaran les seves tasques en els actes esmentats així com altres actuacions de la mateixa tipologia.

En el cas de que no calgués fer aquests serveis especials de neteja de la relació enunciada o que no es realitzés algun d'aquests actes o activitats, de forma total o parcial, i per tant no calgués fer la corresponent neteja, els STM determinaran les tasques compensatòries de neteja a realitzar. Per tant, aquestes jornades no ordinàries constaran en una bossa que es repartirà anualment en funció de les necessitats del servei, segons els STM considerin necessari, pagant-se a preu unitari per jornada.

3.1.3 Substitució del personal per absències

Les baixes, permisos i absències del personal per qualsevol motiu, així com les vacances anuals de la plantilla hauran d'estar cobertes per personal suplent a càrrec de l'adjudicatari amb la capacitació necessària per al lloc de treball. Quan aquesta absència sigui sobtada i no predictible, la seva substitució s'haurà de fer en un termini inferior a 24 hores. L'adjudicatari haurà de notificar l'absència del personal mitjançant el procediment establert.

El pressupost haurà de contemplar com a mínim un 8,5% d'absentisme (tenint en compte la taxa d'absentisme laboral al 2024 i els 4 dies de permís retribuït per situacions d'emergència climàtica o fenòmens meteorològics adversos establert al RD 8/2024). No s'acceptaran ofertes econòmiques on es contempli un absentisme inferior.

3.1.4 Uniformitat i comportament

Tot el personal disposarà d'uniformes i equips de protecció individual. El model d'uniforme haurà de ser aprovat pels STM, podent establir les modificacions que s'estimin convenients, i incorporarà la imatge del servei.

El personal haurà de mantenir els uniformes en bon estat, essent responsable el contractista de la falta de neteja en el vestir, així com les faltes per tracte incorrecte cap a la ciutadania.

3.1.5 Mesures de prevenció de riscos laborals, seguretat i salut

El contractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i seguretat i salut en el treball que sigui d'aplicació. En relació amb el desenvolupament de l'activitat contractada, serà d'aplicació el previst al Reial decret 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials i amb caràcter previ a l'inici dels treballs, es portaran a terme les accions i es lliurarà la documentació justificativa següent:

a) El desenvolupament de l'activitat preventiva mitjançant una de les modalitats d'organització prevista en el Reglament dels Serveis de Prevenció (RD 39/1997, de 17 de gener). Que ha acomplit el Pla de prevenció, l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva.

b) Tots els treballadors i treballadores que hagin d'acomplir l'activitat hauran de tenir, prèviament, a l'inici el corresponent certificat de formació i informació en matèria de riscos laborals (còpia certificats de formació).

c) Que els treballadors i treballadores disposen dels EPI's oportuns (adjuntar registre de lliurament d'EPI's)

d) Que es disposa de pòlissa de responsabilitat civil.

e) Que respecte als treballadors i treballadores són aptes per a la tasca a desenvolupar segons el control de Vigilància mèdica de la salut efectuat. (adjuntar certificat d'aptitud).

f) Que en cas de subcontractar treballs a tercers (empreses o treballadors autònoms), només s'efectuïn subcontractes a un primer nivell. L'empresa exigirà a aquests, la mateixa acreditació, prèviament a l'inici dels treballs (aquesta acreditació de l'empresa subcontractada es presentarà també a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet).

g) Que notificarà per escrit, si escau, la realització d'activitats o processos que reglamentàriament siguin considerats com perillosos o amb riscos especials. En aquest cas s'haurà de disposar de Recurs preventiu.

h) Que notificarà per escrit, els riscos específics de les activitats que desenvolupi i que puguin afectar els treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, o d'altres empreses concurrents, en particular d'aquells riscos que puguin veure's agreujats o modificats per circumstàncies derivades de la concurrència d'activitats, segons l'establer en el RD 171/2004 de 30 de gener de desenvolupament de l'article 24 de la Llei 31/95 de Prevenció de Riscos Laborals.

i) Que comunicarà els accidents que puguin patir els seus treballadors i treballadores.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet lliurarà al contractista el "Manual de seguretat i salut de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per a empreses contractades" on s'especifiquen els riscos de l'equipament municipal, normes de seguretat i actuacions en cas d'emergència. Així mateix el contractista acreditarà haver rebut, llegit, entès i format els treballadors i treballadores que duguin a terme les seves activitats en l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, d'acord amb aquest manual.

Condicions específiques per a la prevenció de riscos laborals

A més de les normes recollides en la legislació en la matèria sobre prevenció, l'adjudicatari ha de tenir compte especialment de les següents:

a) Només es podran utilitzar els vehicles del servei o qualsevol equip de treball, quan:

- Comptin amb tota la documentació necessària en regla
- Estiguin degudament certificats

- El treballador que vagi a treballar amb aquest vehicle, hagi estat format sobre la forma correcta de utilitzar-ho, conegui el seu maneig, els seus riscos, les mesures preventives a adoptar per evitar-los i disposi dels equips de protecció individual necessaris per a cada cas.
- Abans d'utilitzar per primer cop els equips, els emprats, hauran d'estudiar les instruccions.
- Els vehicles únicament s'utilitzaran per aquelles tasques per a les que van ésser dissenyats, en la forma i amb les limitacions establertes pel fabricant.

Si hagués risc d'accident, no s'utilitzaran els vehicles en tant no es solucioni l'anomalia causant del risc.

b) Els equips de protecció individual hauran de reunir les condicions següents:

- S'hauran d'utilitzar obligatòriament per aquells treballs que els requereixen, de no disposar d'equips de protecció individual, no podran realitzar-se els esmentats treballs.
- Tots els equips de protecció individual contaran amb el corresponent certificat CE, i hauran d'estar en perfecte estat de conservació i funcionament.
- Abans d'utilitzar equips de protecció individual, hauran de formar-se els treballadors sobre el mode d'utilitzar-los, les seves indicacions i la seva conservació.

3.1.6 Formació

Tot el personal adscrit als serveis haurà de disposar de la titulació, nivell de formació i/o capacitació professional necessàries per a l'exercici de les funcions del lloc de treball.

L'Adjudicatari elaborarà un Pla de Formació de personal anual, per categories professionals i serveis, per als treballadors adscrits al contracte, en matèries relacionades amb aquest. Aquest pla de formació serà enviat als STM per al seu coneixement en un termini màxim de 6 mesos des de la signatura del contracte. Els següents anys, el pla es presentarà el darrer trimestre de l'any anterior a la seva implantació. El personal de nova contractació rebrà una formació específica relacionada amb el seu lloc de treball i el servei.

3.2 Materials assignats al contracte

El contractista haurà d'adscriure dos vehicles tipus furgó amb capacitat amb un mínim de 4 operaris cada un. Aquests vehicles son necessaris per tal de poder distribuir als operaris per la ciutat amb agilitat. Els vehicles no seran d'ús exclusiu del contracte i els costos d'adquisició o lloguer i manteniment aniran a càrrec de les despeses generals.

El contractista haurà d'adscriure al contracte com a mínim 10 bufadores elèctriques per reforçar l'escombrada manual. Aquestes bufadores elèctriques hauran de tenir un sistema de càrrega ràpid. Totes les despeses de compra com de manteniment de les màquines bufadores seran a càrrec de despeses generals.

Així mateix els operaris hauran de disposar dels estris de treball bàsics com son l'escombra, el cabàs i motxilla per portar les bosses per canviar a les papereres.

El material, les eines i vehicles seran en tot moment i al finalitzar el contracte propietat del contractista.

Tots els costos, respecte de l'adquisició i manteniment, dels vehicles, materials (com son la sepiolita o la sal), eines, EPIs, vestuari, i qualsevol tipus de material seran a càrrec del contractista i estaran inclosos en el concepte de despeses generals.

3.2.1 Neteja i imatge vehicles

Els vehicles sempre circularan per la via pública nets, amb la carrosseria en bon estat i amb tots els elements de senyalització i de seguretat previstos funcionant correctament. Es netejaran diàriament a la finalització del servei i estaran correctament serigrafiats, complint en cada moment amb la imatge corporativa actualitzada.. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet podrà fer pintar o repassar els vehicles sempre que la primera condició d'aquest punt no es compleixi, anant a càrrec del contractista el cost que això impliqui.

El manteniment preventiu i correctiu dels vehicles i maquinària, així com les despeses de neteja i retolació anirà a càrrec del contractista.

3.3 Instal·lacions fixes per a la prestació del servei

El contractista del servei ha de preveure la gestió d'unes instal·lacions fixes aportades pel l'empresa, com a base d'operacions del servei global del contracte, on es disposi d'espai per aparcar els vehicles del servei, magatzem de maquinària i eines i dependències pel personal, amb una superfície que cobreixi les necessitats de la totalitat de la plantilla i compleixi amb la normativa vigent. L'adequació de les instal·lacions per a les necessitats del servei i per a complir amb la normativa vigent, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

El contractista haurà de sol·licitar o estar en possessió de la corresponent llicència d'activitat per aquestes instal·lacions, a més de les necessàries autoritzacions per legalitzar les instal·lacions que ho requereixin, anant al seu càrrec totes les despeses que d'aquestes sol·licituds se'n derivin.

La gestió de les instal·lacions comporta que el contractista ha de fer-se càrrec de totes aquelles despeses derivades de les inversions, despeses de funcionament, consums diversos, la vigilància, la neteja de les instal·lacions i tots aquells treballs de manteniment per tal de garantir el grau òptim de conservació de l'edifici en ús i el compliment de la normativa vigent. Aquestes despeses estaran incloses en les despeses generals.

El contractista aplicarà polítiques i estratègies de compra verda, sostenible i responsable en totes les instal·lacions i tasques relacionades amb el contracte (despeses d'oficina, productes neteja, consumibles, vestuari, paper reciclat, materials reciclables i reciclats, ecoetiquetes, etc.), ús de materials i papers reciclats, entre d'altres.

3.3.1 Manteniment de les instal·lacions fixes

L'empresa contractista serà la responsable de la realització de les accions de manteniment, tant si són executades per ella com si ho són per tercers. Haurà de fer-se càrrec dels següents aspectes com a mínim:

- Ordre i neteja de totes les dependències internes i externes.
- Neteja i manteniment dels accessos i voltant de la nau. No es podrà emmagatzemar material a l'entorn de les instal·lacions.
- Garantir el bon estat de pintura i façana.
- Compliment estricte de tota la normativa vigent en cada moment.
- Assumir l'assegurança de responsabilitat civil, l'assegurança de continguts i continents i l'assegurança de riscos ambientals de totes les instal·lacions adscrites.
- Revisió de la instal·lació elèctrica segons la normativa sectorial.

- Gestió d'autoritzacions, llicències i permisos necessaris per al funcionament legal de les instal·lacions i de les activitats que es dugin a terme.
- Pagament de les despeses ordinàries de manteniment de l'edifici: aigua, llum, gas, telecomunicacions i qualsevol altre despesa associada a l'explotació, manteniment i conservació.

L'empresa contractista s'haurà de fer càrrec dels danys causats a les instal·lacions durant el seu ús.

3.3.2 Prevenció contra incendis i incidents ambientals

El contractista haurà de desenvolupar i implantar un pla d'emergència que contempli incendis, accidents laborals o d'un usuari i abocaments accidentals de residus al sòl i/o xarxa de clavegueram.

L'adjudicatari és responsable del manteniment de les instal·lacions de protecció contra incendis: extintors, mànegues, sistemes de detecció i llums d'emergència, tant internes com per part d'empreses instal·ladores homologades i serà el responsable de realitzar les inspeccions corresponents quan escaigui.

4 PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN SITUACIÓ D'ALERTA PER FENÒMENS METEOROLÒGICS

Durant els tres primers mesos, es redactarà de manera conjunta per l'empresa contractista i els STM un protocol d'actuació en situació d'alerta per fenòmens meteorològics adversos com calor intensa, fortes pluges, ventades i neu, segons la seva probabilitat i intensitat del perill d'aquesta. En aquest es detallarà:

- el procediment de detecció de les alertes,
- el procediment d'avís davant aquestes situacions i la manera de procedir,
- els serveis que es prestaran en cada cas i,
- les mesures de protecció que es prendran,
- la via de contacte amb els treballadors durant la jornada de treball.

5 COMUNICACIONS, GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ, CONSCIENCIACIÓ I PLA DE MILLORA

5.1 Comunicacions i gestió de la informació

L'abast de la comunicació serà per a tots els serveis inclosos al plec i consistirà en comunicats que contindran incidència de: mitjans humans i materials, compliment de la prestació del servei i altres.

Es considera que la comunicació, s'ha produït de forma fefaent per qualsevol de les dues parts, Ajuntament i contractista (o a la inversa), quan hi hagi hagut una resposta de recepció del comunicat per qualsevol dels mitjans establerts. En el cas del correu electrònic també es considerarà realitzada la comunicació transcorregudes 24 hores de l'enviament del missatge, independentment de que es rebi o no resposta de recepció.

5.1.1 Comunicats setmanals

El contractista remetrà en cas que ho sol·liciti els STM, de forma puntual o regular, uns comunicats setmanals en el que es reflecteixin com a mínim les següents incidències:

Incidències en mitjans humans i materials: Incidències en el desenvolupament de la prestació del servei amb relació al previst en la programació establerta. Entenent incidència els equips programats i els llocs operatius no coberts que no hagin realitzat la seva feina. Aquest mitjans humans i materials seran descomptats de la facturació.

Incidències en resultats. Incidències que hagin pogut afectar als resultats del pla de neteja viària programat, tant si estan o no subjectes a una programació fixa. El comunicat de incidències en el resultats anirà acompanyat d'una proposta per pal·liar la situació.

Incidències en la neteja viària. Incidències que afectin al correcte estat de la neteja de la via pública. Incidències que puguin afectar a vianants, vehicles o altres usuaris de via pública.

En el cas de no haver-hi cap incidència, en alguna de les 3 tipificacions descrites, cal que s'expliciti, en el comunicat, que no hi cap incidència d'aquest apartat.

5.1.2 Comunicats mensuals

També remetran uns comunicats mensuals, que hauran de ser presentats en els deu primers dies de cada mes i entre els que s'inclouran, com a mínim, les dades següents

- Relació d'incidències reiteratives o no tipificades que repercuteixi directa o indirectament en el servei.
- Relació dels treballs ordinaris realitzats en el mes.
- Relació dels treballs de caràcter no ordinari realitzats en el mes.
- Propostes de millora del servei a aplicar en els propers mesos.

5.1.3 Altres tipus de comunicats

Abans de l'inici de l'activitat es presentarà, per part del contractista els llistats o TC1/TC2 del personal adscrit, amb el fi de verificar el compliment de les seves obligacions contractuals. Posteriorment a aquesta presentació del TC1/TC2 es lliuraran aquest documents en qualsevol moment que l'Ajuntament ho demani. El contractista no podrà utilitzar pel desenvolupament del seu treball persones no incloses en els esmentats documents, juntament amb aquesta documentació el contractista presentarà documentació acreditativa de la vigència de la pòlissa de responsabilitat civil.

5.1.4 Comunicació amb els operaris de neteja

El contractista disposarà d'una xarxa de comunicació interna permanent essent a càrrec del contractista les despeses d'adquisició, instal·lació, conservació, manteniment i posada en servei d'aquest equip.

El contractista també aportarà tots els mitjans necessaris, tant humans com materials, per el bon funcionament de la xarxa de comunicació.

Tot el personal de servei disposarà d'un terminal mòbil des d'on, entre d'altres, podrà realitzar el fitxatge diari.

En especial l'encarregada estarà permanentment connectada amb la inspecció de caps de setmana i dies festius i els STM designats pel control del contracte, amb la finalitat de complir amb els objectius del contracte. Així mateix els serveis de tarda que no comptem presencialment amb una encarregada, haurà d'estar connectada amb el STM mitjançant un telèfon i línia de mòbil i a disposició permanent per atendre a incidències del servei.

5.2 Pla de millora continua

La participació activa dels ciutadans en la millora de la qualitat de la neteja viària, serà un element indispensable al llarg dels propers anys. En aquest sentit, la complicitat dels ciutadans i comerciants només es pot aconseguir en base una bona, permanent i fluida, comunicació.

Amb aquesta finalitat, caldrà preveure mesures concretes centrades en les especificitats i característiques de Santa Coloma de Gramenet, encaminades a aconseguir la participació activa dels ciutadans i comerços. Per tant, el contractista haurà d'executar mesures de formació i sensibilització adequades dirigides a la població a la qual presta el servei, en relació amb la neteja de la ciutat.

Aquestes campanyes actuaran com a recordatori dels serveis que s'estan prestant i reforçaran els punts febles que es vagin detectant durant l'any.

El pressupost destinat al Pla de Millora Continua, especialment destinat a campanyes de sensibilització ciutadana, estudis o altres qüestions extraordinàries i imprevistes pròpies del contracte que suposin una millora del servei, serà de 15.000 € anuals abans de DG i BI sense IVA.

A aquesta partida no li serà d'aplicació cap baixa aplicada a altres despeses. Aquesta quantitat podrà ser executada en qualsevol moment del contracte per l'import total o parcial en funció de les necessitats que determinin els STM, i els imports no consumits durant l'any s'acumularan per als posteriors anys. La partida es justificarà mitjançant les factures de les accions fetes, i es pagarà mitjançant factures mensuals equivalents a una dotzena part de l'import anual.

Les accions del Pla de millores estaran coordinades amb els STM per tal de respectar en tot moment la imatge corporativa que la institució hagi implantat pel conjunt de l'acció municipal.

Les accions que es portin a terme es podran realitzar amb mitjans propis de l'empresa contractista o bé ser subcontractats, sempre sota l'aprovació dels STM.

Independentment de les iniciatives que prengui l'Ajuntament en aquest tema, el contractista del servei presentarà, durant l'últim trimestre de cada any, una proposta anual d'accions de comunicació, sensibilització i civisme ciutadà en relació als aspectes prioritaris sobre els que sigui necessari incidir o profunditzar en relació a la col·laboració dels ciutadans.

6 CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1 Control de la prestació del servei per els encarregats de l'empresa

El contractista en el termini de tres mesos a partir de la signatura del contracte, haurà de presentar a l'Ajuntament els protocols d'actuació dels diferents serveis descrits en aquest plec.

Els protocols d'actuació han de contenir: les normes, les condicions, els requeriments, les instruccions, les prescripcions tècniques o estètiques, o similars.

L'empresa dotarà als seus encarregats dels instruments de control i seguiment dels personal assignat. Un dels instruments que haurà de posar en funcionament seran les instruccions tècniques de cada lloc de treball.

L'empresa ha de presentar, en cas que ho sol·licitin els STM, unes instruccions tècniques específiques de cada lloc de treball amb l'objectiu de controlar la correcta realització i qualitat de les diferents actuacions dutes a terme pel personal adscrit a la contracta.

Aquestes instruccions són d'aplicació a tot el personal operatiu que desenvolupa a la seva activitat laboral durant la prestació del servei.

Tot el personal contractat que intervé en la prestació del servei, ha de conèixer amb tot detall les instruccions tècniques per tal de garantir el nivell de qualitat adient.

Les instruccions tècniques rebudes, són d'obligat compliment durant la realització del treball de neteja viària.

Per mitjà d'inspeccions regulars i aleatòries es realitzaran els controls pel compliment d'aquestes instruccions.

6.1.1 Desenvolupament de les instruccions tècniques

Les instruccions tècniques hauran de deixar perfectament definides, d'entre d'altres les qüestions de: definició de conceptes, abast, materials, horaris, calendaris, temporalitat i freqüències, torn, temps que estipulen, zona d'actuació, operació o activitat, metodologia, full de treball o ruta diari, us de l'instrumental, materials gràfics a conèixer, protocols d'incidències.

Tot el personal adscrit a la contracta (excepte encarregats) cal que signin amb nom cognoms i data de recepció aquestes instruccions tècniques, qualsevol actualització també haurà de ser

signada, no només enunciada. S'haurà de realitzar una vegada l'any una acció de formació de dues hores, pels operaris per tal de recordar o actualitzar aquests instruccions tècniques.

Com a qüestions generales que han de figurar com instrucció cal tenir com a mínim pels diferents llocs de treball en compte les següents:

- Recepció del "Full de ruta diari" i entrega al final de la jornada.
- Compliment horari. Presentació puntual en el lloc d'inici establert.
- Vestuari. Portar posat el vestuari establert.
- Epis. Portar els Epis corresponents establerts. És obligatori el seu ús.
- L'ús d'auriculars no està permès.
- No està permès el consum d'alcohol o drogues, ni estar afectat per les mateixes durant la jornada laboral.
- Si no es pogués complir qualsevol acció operativa de les instruccions tècniques, s'ha de comunicar, a l'encarregat, per escrit en el "Full de treball o ruta diari", explicitant les raons i/o causes.
- S'informarà a l'encarregat de qualsevol incidència de treball que no estiguessin incloses en les instruccions tècniques específiques del lloc de treball.
- Els primers 5 dies de treball en una nova zona, s'entendran com temps d'adaptació i coneixement de l'espai.

Tot el personal de prestació directa del servei disposarà d'un terminal mòbil des d'on podrà fer tasques com fitxar, visualitzar l'itinerari a realitzar.

6.2 Inspecció municipal

Els serveis prestats estaran sotmesos a vigilància del compliment contractual per part de l'Ajuntament a través d'un control tècnic i una inspecció municipal. L'Ajuntament, exercirà mitjançant els tècnics, inspectors o una empresa especialitzada que designarà l'Ajuntament, una inspecció i control on es podran dictar les disposicions adients per a la millor prestació dels serveis, encara que no figurin de forma expressa a les assenyalades en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques.

L'Ajuntament exercirà un estricte control de les obligacions del contractista. A tal efecte designarà un/a tècnic/a municipal responsable. El responsable municipal del contracte

establirà aquells sistemes d'inspecció, assegurament de qualitat que consideri adients per tal de comprovar l'adequada prestació del servei i de l'acompliment de les obligacions contractuals.

L'Ajuntament podrà sol·licitar el lliurament de tota la documentació que s'estimi necessària a més de poder portar a terme els controls que s'estimi procedents sobre les pràctiques de treball del personal adscrit al servei, l'acompliment dels requeriments normatius, etc.

El control tècnic i la corresponen inspecció prendrà com a referència qüestions que figuren com a:

- Incompliments en la prestació del servei que puguin derivar en infraccions respecte a compliment de presència, itinerari i horari establert, freqüències, composició dels equips, estat del material, neteja i imatge dels equips; així com el compliment de les normes d'execució del servei fitxades per l'Ajuntament. Aquestes infraccions presentaran una classificació variable en funció de la seva gravetat i es detallen en l'apartat de Penalitats. Procediment sancionador, del Plec administratiu.
- Control ordinari de la qualitat del servei respecte als paràmetres de qualitat en la neteja viària i abandonament de residus fora del contenidor.

A més, la inspecció que a l'efecte es designi tindrà accés a locals i dependències del contractista. Li seran facilitats a la inspecció, per part del contractista, quantes dades precisi respecte a la organització, així com quants documents que li siguin requerits i siguin necessaris per acreditar l'acompliment de les obligacions derivades del contracte. Igualment serà respectada per tot el personal del servei.

El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'assegurar que l'Ajuntament pugui conèixer la planificació i programació dels serveis. Haurà d'aportar tota la documentació sol·licitada en tot allò referent al (dia, torn, itinerari, horari, equip, eines de treball, servei, estat de neteja i imatge,... etc.). El Delegat Tècnic del contracte rebrà les instruccions de l'Ajuntament. Es tindran en compte, entre d'altres funcions, especialment els següents aspectes:

- Absentisme.
- Puntualitat.

- Substitucions.
- Verificació dels serveis realitzats.
- Incidències del servei.
- Actuacions imprevistes

Durant el contracte, l'Ajuntament podrà implantar una plataforma de control i gestió dels serveis, que servirà per al pagament del servei efectivament realitzat. Aquesta plataforma integrarà tota la informació generada pels sistemes tecnològics i de control horari previstos pel contractista del servei.

Els equips i sistemes que instal·li el contractista hauran de ser compatibles i tenir capacitat de pujar les dades obtingudes a la plataforma que adopti l'ajuntament per l'emmagatzematge de la informació. El trasllat d'aquestes dades serà en el moment de la generació de la mateixa sense haver estat tractada prèviament.

Les despeses generades per la transmissió de la informació del contractista a la plataforma de control i gestió del servei, estaran incloses dins la partida de Despeses Generals.

6.3 Sistema de control horari

L'empresa haurà d'instal·lar, al seu càrrec, un sistema de control horari. El sistema comptarà amb un accés directe instal·lat als ordinadors dels responsables municipals del servei que permetrà controlar en tot moment el compliment dels horaris i el nombre de persones que realitzen les tasques, totes les incidències que es produeixin relatives a absentisme, puntualitat, serveis no realitzats, canvi de personal, substitucions, així com la verificació dels serveis realitzats.

El sistema de control horari ha de ser clar i permetre l'explotació de les dades de manera àgil i entenedora amb la possibilitat d'exportar les dades en format full de càlcul. Aquest sistema ha de permetre el fitxatge de tots els operaris a l'inici i al final de la jornada laboral, mitjançant un aplicatiu als terminals mòbils dels operaris, per tant, tot el personal haurà de disposar d'un terminal mòbil. Els Tutors i l'Encarregat també hauran de realitzar el control horari i fitxatge.

Al finalitzar cada mes, es farà entrega d'un certificat signat per l'empresa de software de l'aplicatiu amb les hores totals realitzades i un desglossi d'aquestes per jornada treballada i per categoria laboral.

Durant els primers sis mesos que denominarem fase d'implantació, tindrà l'obligació, de posar en marxa el sistema. Durant aquest termini, la forma de pagament serà com a màxim la de les hores teòriques.

Finalitzada la fase d'implantació de sis mesos, el sistema haurà de funcionar al 100% i en cas contrari, es podrà aplicar la penalització corresponent, és a dir, només tindrà dret a facturar el 85 % del preu mensual del servei.

El cost del sistema de control horari anirà a càrrec de la partida de despeses generals.

6.4 Avaluació de la qualitat dels serveis

Es pretén disposar d'un procediment d'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis objecte de la contracta, que sigui senzill per tant de fàcil aplicació, i que permeti identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament en els paràmetres quantificables del contracte i a la vegada que fixi les bases d'un sistema de millora de la qualitat en aquells que presentin consideració de graduable.

L'avaluació del nivell de qualitat de les prestacions dels serveis es realitzarà en base al resultat observat dels serveis. Els paràmetres de la qualitat del servei de neteja viària seran: nivell òptim de netedat a tota la zona assignada, buidat de la totalitat de les papereres existents a la mateixa, nivell de neteja dels entorns dels contenidors, presència o no de vessaments i existència o no de residus sense recollir.

Les facultats de control i seguiment podran ser realitzades per l'Ajuntament o mitjançant una empresa independent, designada pels STM.

6.4.1 Aplicació de la gestió de qualitat

Els controls de la prestació del servei i l'avaluació de la qualitat dels serveis, definits en aquets plec, tenen per objectiu final obtenir prestacions satisfactòries, d'acord amb les condicions del PPT.

Els elements a valorar-ne l'estat de netedat seran: la vorera o similars en ús, les plataformes de bus, el voltant de l'àrea d'aportació, l'escossell, la rigola, la calçada entre i sota vehicles, la paperera (entès com a buidat), l'excrement de gos (entès com a presència).

Els controls de la qualitat de la inspecció municipal ho seran per rutes completes, en dies aleatoris i sempre durant el mateix matí o tarda en que el servei ha estat finalitzat.

Els controls no estan dissenyats per a la trobada exclusiva de deficiències, si no que seran entesos com a controls de qualitat pròpiament dita dels que es deriven fets evidents de prestació del servei de forma deficient.

Entenem per netedat del lloc quan no hi ha a l'espai cap element residual, ni brutícia en general. La valoració respecte al concepte de estat de neteja serà per presència o absència de: residus de qualsevol mena, deixalles menudes, restes vegetals, elements inerts tipus pedres, terres o runes, excrements, taques i vessaments per substancies en estat líquid o sòlit, o qualsevol element pertorbador respecte l'estat de neteja, salubritat, seguretat i ornat de l'espai públic.

En els controls d'inspecció per la qualitat es seguirà una forma de procedir anomenada protocol de control d'inspecció de la qualitat.

6.4.2 Protocol de control d'inspecció de la qualitat

1) L'inspector municipal o l'empresa designada, a partir de l'observació directa del resultat de la prestació del servei valorarà els elements establerts al PPT qualificant les actuacions de correctes o deficients, entenent una actuació com a deficient quan sigui: no satisfactòria, insuficient o inacceptable.
2) L'inspector documentarà les inspeccions registrant: fet, dia, hora, lloc i circumstàncies específiques.
3) El temps màxim per esmenar la informació de la inspecció per part de l'empresa, serà com a màxim de 12 hores comptades des de el moment de la seva comunicació. Passat aquest període la informació passa a ser considerada tècnicament com a informació vàlida i correcte, per part de l'empresa i l'Ajuntament.
4) En el cas d'existir discrepàncies o dubtes respecte a les inspeccions publicades es reuniran els interlocutors de l'Ajuntament i l'empresa designats per la gestió de la qualitat amb l'inspector, en el lloc dels fets si fos necessari, per tal de arribar a un acord de consens. Per tal de documentar el cas, es farà un acta signada per tots els assistents en el que s'expliciten els punts acord i/o desacord sobre els fets.

5) L'Ajuntament ha de posar, abans del dia 15 de cada mes, en coneixement de l'empresa els possibles descomptes a aplicar en el mes corrent, respecte a les deficiències de qualitat del servei publicades i considerades com a vàlides i correctes.

6.4.3 Criteris de qualificació

Els elements a valorar-ne l'estat de netedat seran: la vorera o similars en ús, les plataformes de bus, el voltant de l'àrea d'aportació, l'escossell, la rigola, la calçada entre i sota vehicles, la paperera (entès com a buidat), l'excrement de gos (entès com a presència).

Entenem per netedat del lloc quan no hi ha a l'espai cap element residual, ni brutícia en general. La valoració respecte al concepte de estat de neteja serà per presència o absència de: residus de qualsevol mena, deixalles menudes, restes vegetals, elements inerts tipus pedres, terres o runes, excrements, taques i vessaments per substàncies en estat líquid o sòlit, o qualsevol element pertorbador respecte l'estat de neteja, salubritat, seguretat i ornat en l'espai públic.

QUALIFICACIÓ	**DESCRIPCIÓ GENERAL**	**VALORACIÓ DELS ELEMENTS DELS SUBTRAMS**
Correcte	Vies públiques netes sense presència de restes de residus en quan a deixalles o brutícia.	La vorera o l'element similar en ús a la vorera, la rigola, els escocells, les àrees d'aportació, les plataformes de bus, l'espai entre y sota vehicles estacionats amb estat de neteja adient. Papereres totes buidades.
No satisfactori	Vies públiques amb presència puntual de restes de residus després del servei, amb neteja no prou satisfactòria o no acurada en quan a deixalles o brutícia.	La vorera o l'element similar en ús a la vorera, la rigola, els escocells, les àrees d'aportació, les plataformes de bus, l'espai entre y sota vehicles estacionats, amb neteja no prou satisfactòria o no acurada en quan a deixalles o brutícia, amb presència puntual de restes de residus. Papereres amb falta de buidat en alguna d'elles.

Insuficient	Vies públiques amb presència freqüent de residus després del servei, amb neteja insuficient, parcial, disminuïda, incompleta o deficient, en quan a deixalles o brutícia.	La vorera o l'element similar en ús a la vorera, la rigola, els escocells, les àrees d'aportació, les plataformes de bus, l'espai entre y sota vehicles estacionats, amb presència freqüent de residus després del servei, amb neteja insuficient, parcial, disminuïda, incompleta o deficient, en quan a deixalles o brutícia. Papereres, amb falta de buidat en varies d'elles.
Inacceptable	Vies públiques amb presència generalitzada de residus després del servei, amb neteja inacceptable, inexistent, no realitzada o molt deficient en quan a deixalles o brutícia	La vorera o l'element similar en ús a la vorera, la rigola, els escocells, les àrees d'aportació, les plataformes de bus, l'espai entre y sota vehicles estacionats, amb presència generalitzada de residus després del servei, amb neteja inacceptable, inexistent, no realitzada o molt deficient en quan a deixalles o brutícia. Les papereres amb falta de buidat generalitzat.

Cada element a valorar amb els criteris anteriors, rebrà una puntuació.

6.4.4 Puntuació

Les valoracions es faran sobre cada un dels elements que presentin alguna deficiència per sub trams mitjançat puntuació, atenent als criteris de qualificació.

Qualificació de l'element per punts

La puntuació de deficiències es per valors discrets negatius, atenent al següent quadre per a cada element valorable:

Qualificació de l'element	**Punts**
Element qualificat com a "Correcte" respecte al estat de neteja	0 punts
Element qualificat com a "No satisfactori" respecte al estat de neteja	-1 punt
Element qualificat com a "Insuficient" respecte al estat de neteja	-3 punts
Element qualificat com a "Inacceptable" respecte al estat de neteja	-7 punts

Qualificació de la zona per punts

La suma de totes les puntuacions de tots els elements valorats en tota la ruta de la zona constituirà la xifra de valoració de deficiències de la zona.

Una zona es considerarà amb servei deficient atenent al següent quadre:

Qualificació de la zona	**Punts**
Zona qualificada com a "Correcte" respecte al estat de neteja	Entre 0 i -7 punts
Zona qualificada com a "No satisfactori" respecte al estat de neteja	Entre -8 i -15 puts
Zona qualificada com a "Insuficient" respecte al estat de neteja	Entre -16 i -32 punts
Zona qualificada com a "Inacceptable" respecte al estat de neteja	Més de -32 punts

Qualificació del servei mensual de neteja per punts

Es qualificaran per inspecció cada mes de forma aleatòria 10 zones de la ciutat. La suma de totes les puntuacions de totes les zones en tota la ciutat fetes durant un mes natural constituirà la xifra de valoració de deficiències del servei per aquell mes.

Un servei mensual es considerarà com a deficient atenent al següent quadre:

Qualificació del servei	**Punts**
Servei qualificat com a "Correcte" respecte al estat de neteja	Entre 0 i -70 punts
Servei qualificat com a "No satisfactori" respecte al estat de	Entre -80 -150 punts
Servei qualificat com a "Insuficient" respecte al estat de neteja	Entre -160 i -320 punts
Servei qualificat com a "Inacceptable" respecte al estat de neteja	Més de -320 punts

6.4.5 Descompte a aplicar per les deficiències en la prestació del servei.

Els STM aplicaran la repercussió econòmica derivada de les deficiències detectades dins de la certificació mensual, en cas que ho considerin oportú de manera puntual o recurrent, per tal d'incrementar la qualitat del servei prestat.

El resultat de qualificació en la qualitat del servei portarà a declarar-lo com: Correcte, No Satisfactori, Insuficient o Inacceptable. En cas de que el resultat de qualificació en la qualitat no sigui correcte i per tant es consideri deficient, es procedirà a efectuar un descompte en la facturació en curs per indicació de l'Ajuntament. La quantia del descompte es calcularà en forma de percentatge, %. El percentatge (%) serà comptat a partir de la quantitat total a facturar en el mes corrent. Els descomptes s'aplicaran en base a la següent taula de valors:

Qualificació del servei	% de descompte a aplicar
Servei qualificat com a "Correcte" respecte al estat de neteja	0%
Servei qualificat com a "No satisfactori" respecte al estat de neteja	5%
Servei qualificat com a "Insuficient" respecte al estat de neteja	10%
Servei qualificat com a "Inacceptable" respecte al estat de neteja	20%

Tots els percentatges de descompte, en cas que es consideri que s'han d'aplicar, s'aplicaran sobre la factura mensual en curs sense IVA.

7 FORMA DE PAGAMENT I CONDICIONS ECONÒMIQUES

7.1 Forma de pagament

La retribució econòmica es materialitzarà per mesos vençuts, mitjançant el procediment de retribució següent:

1. Prefacturació:
   - Proposta de retribució mensual aportada pel contractista, que aportarà la proposta de retribució dels treballs executats durant el mes a validar i la lliurarà a l'Ajuntament en el format establert, en un termini no superior a 15 dies des de l'inici del mes següent. La proposta inclourà dos documents: una factura proforma i un Model de justificació de la retribució econòmica mensual, que complirà amb model establert, complint en tot moment amb les condicions econòmiques presentades.
   - La proposta serà validada pels STM.
   - Aprovació de la prefactura: Els STM donaran trasllat als contractistes dels resultats de les validacions, realitzant les modificacions pertinents, en cas que sigui necessari, atorgant-los audiència per tal que en el termini màxim de 10 dies hàbils puguin presentar les al·legacions que considerin pertinents, les quals podran ser tingudes en compte o desestimades en les regularitzacions que correspongui aplicables. Si en els 10 dies hàbils no s'ha rebut la conformitat, no s'aprovarà la prefacturació per part dels STM.

2. Facturació: Un cop aprovada la prefactura, els contractistes presentaran les factures per l'import aprovat.

3. Pagament: La factura tindrà la condició d'acte definitiu de reconeixement de serveis prestats, per tal de procedir al seu pagament.

Tant a la prefactura com la factura, es classificaran els costos d'acord a la següent estructura:

- Costos variables: associats a l'execució material dels serveis ordinaris i no ordinaris, en base als preus unitaris del servei, preu jornada. Es facturaran únicament els serveis efectivament realitzats. En el cas excepcional que es realitzin serveis específics es facturaran atenent als preus unitaris de cadascun dels recursos o elements dels quals estiguin dotats. Les retribucions es realitzaran per servei efectivament prestat, segons el preu jornada o hora establert a la oferta. El servei ordinari i no ordinari es facturarà per preu jornada segons els preus presentats.
- Costos fixes: Corresponen a les despeses de tipus fix (assegurances, impostos i despeses comuns de personal i funcionament, o altres inversions a executar a l'inici del contracte o en el decurs del mateix). Aquests costos s'abonaran la 1/12 part de les despeses anuals previstes a l'oferta

Al resultat d'aquests costos i al pla de millora, s'aplicarà el percentatge corresponent d'IVA.

RETRIBUCIÓ MENSUAL= COSTOS VARIABLES+ COSTOS FIXES

En cap cas la retribució anual durant tots els anys del contracte superarà l'import màxim d'adjudicació anual corresponent.

Durant la fase d'implantació del sistema de control horari, el contractista facturarà d'acord amb les hores teòriques màximes corresponents del mes corresponent.

7.2 Descomptes per serveis no prestats

Quan a judici de l'Ajuntament, el contractista no compleixi amb les obligacions relatives a la prestació del servei que no sigui per causes imprevistes o de força major, ja sigui per no

efectuar les activitats assenyalades o perquè els treballs no siguin satisfactoris, l'Ajuntament podrà descomptar els serveis no realitzats.

Així mateix en el cas que el sistema de control horari detecti que no s'ha complert amb la totalitat de l'horari previst en el plec, aquestes hores es descomptaran a la facturació mensual, excepte quan sigui degudament justificat. Les jornades s'hauran d'haver completat com a mínim en un 85%, en cas contrari, si els STM ho consideren oportú, enlloc de facturar-se per jornada, es facturarà per hores les jornades que no arribin al 85% de compliment, excepte quan estigui justificat.

En el cas de situacions d'alerta per fenòmens meteorològics s'atendrà a l'acordat al protocol d'actuació.

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura digital

Rafael Vela Giménez
Cap de servei de Serveis Urbans

Mónica Peinado Morales
Tècnica responsable de Serveis Urbans

8 ANNEXES

Annex 1. Personal a subrogar
Annex 2. Conveni i acords
Annex 3. Zones, places i parcs objecte de neteja i freqüències