

PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES PER A
L'ADJUDICACIÓ DEL
CONTRACTE DE GESTIÓ DE
SERVEIS PÚBLICS, MITJANÇANT
LA MODALITAT DE CONCESSIÓ,
DE RECOLLIDA I TRANSPORT DE
RESIDUS GENERATS AL TERME
MUNICIPAL D'ARTÀ I DE
SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA,
MITJANÇANT PROCEDIMENT
OBERT I EN FUNCIÓ DE
DIVERSOS CRITERIS
D'ADJUDICACIÓ.



Novembre de 2013

Objecte i generalitats que inclou la concessió

1.1. Objecte

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir el plec de prescripcions tècniques per a l'adjudicació per a l'adjudicació del contracte de gestió de serveis públics, mitjançant la modalitat de concessió, de recollida i transport de residus generats al terme municipal d'Artà i de serveis de neteja viària, mitjançant procediment obert i en funció de diversos criteris d'adjudicació.

1.2. Criteris per l'organització dels serveis

Els serveis objecte de l'adjudicació s'hauran d'organitzar d'acord amb les determinacions establertes al plec de condicions tècniques i recollides a la proposta d'organització del servei que presentarà l'empresa adjudicatària.

L'organització del servei haurà de complir els següents:

- S'ha de caracteritzar per la seva flexibilitat i possibilitat de reorganització.
- Incorporar normes i criteris de seguretat en el treball en compliment de la Llei de prevenció de riscos laborals. El personal que treballi a la contracta haurà de disposar de la formació adequada en aquest àmbit abans de treballar en el servei.
- S'han d'optimitzar els serveis utilitzant les tecnologies més eficaces i respectuoses amb el medi ambient i els vianants, sobretot pel que fa als gasos d'escapament i a la contaminació acústica de la maquinària a emprar.
- Aportar una imatge clara, cuidada i homogènia del servei, el personal i de la maquinària. Aquesta imatge s'acordarà amb la direcció de la contracta abans de l'inici del servei.

1.3. Inici, durada del contracte i preus

1.3.1. Inici i durada del contracte

La prestació del servei haurà d'iniciar-se el dia 3 de febrer de 2014 o el dia següent al de la signatura del contracte si és posterior.

El termini de duració del contracte serà de 8 anys, podent-se prorrogar de forma expressa per 2 períodes d'un any cadascun, contant des de la data de formalització del contracte. De la data d'inici de la prestació dels serveis s'aixecarà l'acta oficial.

La pròrroga del contracte serà per voluntat expressa de les dues parts, que es posaran de manifest a través del corresponent acte administratiu acceptat pel contractista.

El contractista haurà de garantir la prestació contínua i ininterrompuda dels serveis contractats, en el suposat cas de que una nova contracta es fes càrrec del mateix, fins el moment en que aquesta comenci a prestar-los.

Serà d'acceptació obligatòria la prestació del servei per part del concessionari fins el moment en el que el nou concessionari o contracta, o l'Ajuntament en gestió directa, es fes càrrec de la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.

En el cas de vaga del personal, l'empresa adjudicatària proposarà a l'Ajuntament qui aprovarà, els serveis mínims que es consideren necessaris, a fi de cobrir les necessitats bàsiques del servei.

1.3.2. Preu de licitació

El pressupost de licitació serà de 695.719,60€ anuals, IVA exclòs, actualitzable anualment conforme al següent article. El tipus de licitació serà de 765.291,56 € amb l'IVA inclòs al tipus vigent actualment (10 %).

1.3.3. Preus unitaris

En cas de la necessitat d'ampliació de qualsevol servei s'utilitzarà el preu unitari proporcionat per l'empresa per cada servei. Igualment, en el cas de reducció eventual d'algun servei, el mateix preu unitari serà el de referència per a la reducció en la facturació o compensació entre serveis.

1.3.4. Preus unitaris no previstos en el contracte

Quan en el transcurs del contracte fos necessari modificar la prestació del servei contractat, tot introduint noves prestacions, materials o equips que no figuri en el pressupost, els Serveis Tècnics Municipals (STM) responsables del seguiment dels serveis, conjuntament amb l'empresa adjudicatària elaborarà la proposta de nous preus que conformen el pressupost del contracte i, en qualsevol cas, amb els costos que haguessin correspost en la data de licitació.

L'Ajuntament aprovarà, a la vista de la proposta dels STM i de les observacions presentades per l'empresa adjudicatària en el tràmit d'audiència, els nous preus, que quedaran incorporats a tots els efectes en el quadre de preus de base del contracte.

1.3.5. Ampliacions dels serveis

L'Ajuntament tindrà el dret d'ampliar els serveis a més ubicacions, urbanitzacions i altres zones ja existents, o que es creïn en un futur, als serveis descrits en el present plec. L'empresa adjudicatària es compromet a dotar aquesta ampliació dels serveis amb els recursos humans i tècnics necessaris. Així, el preu dels serveis resultarà incrementat en una quantitat proporcional als paràmetres bàsics descrits al projecte econòmic a adjuntar pels licitadors en la seva oferta.

En el cas que s'incorporin nous serveis a l'àmbit de recollida durant la vigència del contracte, s'estarà al dispostat en el punt anterior, excepte que la quantitat d'esforç objectiu no sobrepassi el 5% de la dedicació actualment licitada, en aquest cas haurà de ser assumida per l'empresa adjudicatària sense cap cost addicional per a l'Ajuntament. Igual consideració mereixeran les disminucions de patrimoni o superfície a la que donar servei.

En tot cas es consideraran els preus unitaris que en la oferta presenti l'empresa licitadora, actualitzats en el moment de l'ampliació del servei segons la fórmula presentada en virtut de l'apartat.

1.4. Àmbit funcional

El contingut de les ofertes presentades s'hauran d'adaptar a la informació continguda en el present plec tècnic (PPT) i atendre a la següent relació de serveis, on es diferencien entre el servei de recollida i transport dels residus municipals, i el servei de neteja viària municipal.

1.4.1. Servei de recollida de residus

- a. Recollida dels contenidors que es trobin disseminats per tot el terme municipal d'Artà i també els contenidors ubicats al Parc Verd municipal o altres àrees d'aportació.
- b. Recollida porta a porta domiciliària de les fraccions de rebuig, matèria orgànica, paper i cartró, vidre i envasos lleugers a tots els habitatges del nucli urbà d'Artà, la zona de la Colònia de Sant Pere, i les urbanitzacions de Betlem, Sant Pere, Montferrutx, Estrella de Mar i s'Estanyol. A més del seu posterior transport als centres de destí establerts per l'Ajuntament, segons la seva tipologia i complint en tot moment la normativa ambiental vigent.
- c. Recollida selectiva porta a porta dels generadors singulars del municipi i el seu posterior transport als centres de destí establerts, segons la seva tipologia, complint en tot moment la normativa ambiental vigent.
- d. Neteja, desinfecció i manteniment dels contenidors de propietat pública.
- e. Recollida domiciliària a tota la Colònia de Sant Pere dels residus voluminosos, i les restes de poda i jardineria de forma concertada telefònicament i baix les condicions marcades per l'Ajuntament i el posterior trasllat al Parc Verd municipal d'Artà.
- f. Recollida de restes de voluminosos, poda i altres residus ubicats en abocaments incontrolats o a les voreres de les àrees d'aportació que es mantinguin en tot el terme municipal.

1.4.2. Servei de neteja viària

- a. Agranada de la via pública (places, calçades, passeigs, escales i voravies) per mitjans manuals.
- b. Agranada de la via pública (places, calçades, passeigs i voravies) per mitjans mecànics.
- c. Neteja de la via pública (places, calçades, passeigs i voravies) per mitjans mecànics, manuals o mixtos.
- d. Recollida d'excrements d'animals.
- e. Recollida de restes d'animals morts.
- f. Retirada de la vegetació espontània que creixi a la via pública.
- g. Buidat i neteja, tant interior com exterior de les papereres situades a les vies públiques.
- h. Neteja d'embornals.
- i. Neteja interior i exterior del mercat municipal d'Artà i els carrers adjacents a aquest, neteja del mercadet d'ocasió i neteja del mercat municipal de la Colònia de Sant Pere.
- j. Neteja dels escocells, garangoles i parterres dels arbres.
- k. Netejes especials quan hi hagi actes culturals, festes, fires, actes esportius i d'altres esdeveniments.
- l. Netejes especials en les zones d'alta densitat d'ocupació de pubs, bars, restaurants o altres zones d'esplai i oci.
- m. Netejes especials durant l'època de la caiguda de les fulles.
- n. Neteja de les àrees d'aportació de contenidors de selectiva i rebuig, i la neteja de la ubicació dels contenidors disseminats als camins i vies d'accés als diferents nuclis de població que pertanyen al terme municipal d'Artà.
- o. Neteja de les platges del municipi en temporada alta.

1.5. Àmbit territorial

L'àmbit territorial de la prestació dels serveis objecte del contracte abastarà tot el terme municipal d'Artà, aquest es divideix en els següents espais:

- Nucli urbà d'Artà.
- Parc empresarial dels Pujols
- La zona de la Colònia de Sant Pere.
- La urbanització de Betlem.
- La urbanització de Montferrutx.
- La urbanització de s'Estanyol.
- La urbanització de Sant Pere.
- La urbanització d'Estrella de Mar.
- Sa Canova, cala Torta i Cala Mitjana.

1.6. Obligacions de l'adjudicatari

El contingut de la memòria tècnica i l'oferta econòmica presentades s'hauran d'adaptar a la informació continguda en el present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

L'empresa adjudicatària no podrà subarrendar, cedir o traspasar en cap forma els drets i obligacions d'aquest contracte sense l'autorització de l'Ajuntament en Ple.

Aquesta haurà d'informar de qualsevol anomalia o incident dels serveis mitjançant la via més ràpida que l'Ajuntament designi.

En tot cas l'empresa adjudicatària és el responsable dels danys i perjudicis que amb ocasió de la prestació dels serveis o la no prestació dels mateixos, produeixin a tercers i al propi Ajuntament.

L'empresa adjudicatària anomenarà en el moment de la prestació dels serveis un responsable tècnic qualificat, amb dedicació i capacitat de decisió suficients com a interlocutor davant de l'Ajuntament, amb l'objecte d'organitzar i controlar la bona marxa dels serveis. El cost d'aquest serà a càrrec de la contracta.

1.7. Facultats de l'Ajuntament

L'Ajuntament d'Artà tindrà les facultats i potestats especificades a continuació respecte al contracte dels serveis objecte del present Plec (PPT):

- a) Reordenar els serveis, imposant les modificacions que es derivin de l'interès públic, sempre dedins les limitacions que marca la legislació vigent en matèria de contractació administrativa.
- b) Realitzar el seguiment i control sobre la qualitat dels serveis objecte del contracte, a més de donar les ordres i instruccions necessàries per mantenir o restablir els nivells establerts de les prestacions dels serveis.
- c) Imposar les deduccions detallades al Plec de Condicions, per cadascuna de les infraccions comeses durant la prestació dels serveis.
- d) Declarar la caducitat del contracte.
- e) Totes aquelles que es derivin del Plec de clàusules administratives particulars del present contracte.

2. Servei de recollida de residus

2.1. Servei de recollida en contenidors

2.1.1. Descripció del servei

Els contenidors que hi ha actualment ubicats als diferents nuclis de població es retiraran degut a la implantació de la recollida selectiva porta a porta. Els contenidors ubicats a fora de nucli urbà seran majoritàriament retirats. Els veïnats que vulguin deixar els seus residus en contenidors hauran d'anar al parc verd o a les àrees d'aportació d'emergència que s'habilitin.

L'Ajuntament decidirà quins són els contenidors dels que es mantindrà la seva ubicació i quins són els que es retiraran.

Es prestarà la recollida de rebuig mitjançant contenidors de càrrega posterior d'aquelles àrees o punts on es mantinguin instal·lats els contenidors. També es prestarà la recollida de les fraccions de selectiva (paper i cartró, envasos lleugers i vidre) dels contenidors que es mantinguin instal·lats.

L'empresa adjudicatària per tal d'optimitzar el servei podrà substituir els contenidors de tipus iglú actuals, que es mantinguin, per contenidors de càrrega posterior. Aquests contenidors de càrrega posterior hauran de comptar amb un sistema de tancament de la tapa principal mitjançant una clau estàndard i hauran de comptar amb un sistema per facilitar la introducció de cada tipus de fracció similar als dels contenidors tipus iglú. La tapa d'obertura principal dels contenidors en tot moment estarà tancada per evitar la deposició massiva de qualsevol tipus de residu al seu interior, excepte durant les tasques de buidatge.

2.1.2. Freqüències i horaris

Les recollides dels contenidors de rebuig es duran a terme en horari nocturn els dijous, seguint amb el calendari de recollida proposat. En el cas de detectar desbordaments durant la setmana es realitzarà una recollida extra un altre dia de la setmana, dia que determinarà l'ajuntament. Respecte als contenidors de les fraccions de selectiva, es duran a terme les recollides segons el calendari proposat per a cada fracció (els divendres dematí el vidre, els dilluns a vespre el paper i, els dimarts i dissabtes vespre els envasos lleugers). En el cas que s'hi detectin desbordaments, l'empresa adjudicatària haurà de dotar les àrees d'aportació amb més contenidors o augmentar les freqüències de recollida.

2.1.3. Organització del servei

Per norma general no està permès el transvasament de fems d'un vehicle a un altre en la via pública llevat de casos puntuals d'estricta necessitat, en aquests casos el transvasament es produiria de manera que s'evitessin els escapaments i es minimitzessin les males olors. En cas de necessitat periòdica de fer transvasaments s'acordarà amb l'Ajuntament els punts on es poden realitzar.

En cas que en fer-se el recorregut, es deixi sense buidar algun contenidor, l'adjudicatari haurà de tornar a recollir-lo el mateix dia, de forma que quedi totalment complert cada dia el servei a tot el municipi.

El contractista haurà de recollir tots els residus que els ciutadans incorrectament hagin dipositat al voltant dels contenidors tant de rebuig com selectius i dipositar-los al contenidor corresponent, sempre i quan no sigui ofensiu per la salut laboral dels treballadors o per la infraestructura de recollida i informar de la incidència a l'Ajuntament.

El buidatge dels contenidors es realitzarà amb la màxima cura, per no embrutar les voreres ni calçades, quedant obligat l'adjudicatari a la recollida dels residus escampats o involuntàriament caiguts durant el buidatge, deixant immediatament, després de prestar el servei, completament nets els llocs on es realitza, a més tindrà l'obligació de

tancar correctament la tapa dels contenidors després del buidatge de cadascun d'aquests i deixar-los al lloc on estaven originalment.

2.2. Servei de recollida porta a porta

2.2.1. Descripció del servei

Es prestarà la recollida porta a porta al nucli urbà d'Artà, la zona de la Colònia de Sant Pere, i a les urbanitzacions que pertanyen al municipi (s'Estanyol, Sant Pere, Montferrutx, Estrella de Mar i Betlem). Dintre d'aquest servei es recolliran tots aquells residus que per llei sigui potestat de l'Ajuntament d'Artà, la seva recollida.

Es recolliran les fraccions de paper i cartró, vidre, envasos lleugers, rebuig i matèria orgànica, tant de procedència domèstica com els assimilables a domèstics que produeixen els generadors singulars del municipi.

2.2.2. Freqüències i horaris

L'horari de les recollides porta a porta de les fraccions especificades anteriorment, serà a partir de les 00:00 hores en horari nocturn i a partir de les 8:00 hores en horari diürn. Aquestes fraccions es recolliran segons el calendari de recollida proposat.

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
Matí					Vidre		
Vespre	Paper	Envasos	Orgànica (*)	Rebuig (*)	Orgànica (*)	Envasos	Orgànica (*)

(*) Durant els dies de recollida de rebuig i de matèria orgànica, també es recolliran els bolquers i altres residus d'higiene personal autoritzats per l'Ajuntament.

2.2.3. Organització del servei

Es recolliran els residus dipositats a la porta dels domicilis i comerços del municipi concretament en horari diürn es recollirà la fracció de vidre, d'aquesta manera s'eviten problemes de renou durant les tasques de recollida, i en horari nocturn es recolliran les fraccions d'envasos lleugers, paper i cartró, matèria orgànica, el rebuig i els bolquers.

La presentació dels envasos o el vidre per part de la ciutadania podrà realitzar-se en bosses o poalets reutilitzables, en el cas del paper es presentarà en recipients, capsos o fermat per evitar que s'escampi. Els recipients utilitzats que siguin manifestament reutilitzables s'hauran de retornar al lloc d'origen.

Els bolquers es recolliran de forma simultània els dies de recollida de la fracció orgànica i del rebuig. L'empresa adjudicatària disposarà d'un compartiment diferenciat al camió recol·lector per dipositar-hi per una banda la matèria orgànica i per una altre els bolquers. Els dies de recollida de rebuig, aquest es podrà recollir de manera conjunta amb els bolquers.

La fracció orgànica s'haurà de presentar dins d'una bossa compostable, dins d'un poalet de 10 a 25 litres en els casos dels habitatges particulars, o en contenidors de 90, 120, 240 o 800 litres en casos dels habitatges plurifamiliars o dels generadors singulars.

En els casos dels habitatges plurifamiliars o dels generadors singulars, només podran presentar aquest tipus de contenidors aquelles comunitats de veïns o comerços autoritzats expressament per l'Ajuntament. Aquest s'hauran de responsabilitzar de treure el contenidor en l'horari especificat al calendari, i entrar-lo un cop buit i netejar-lo perquè presenti un bon aspecte i estat higiènic.

Després del buidat dels poalets o contenidors comunitaris d'orgànica es tornaran a col·locar al mateix punt de recollida, a més de deixar-los destapats per indicar que han estat buidats correctament.

El dia específic de recollida de rebuig es podrà treure aquesta fracció davant el portal dels habitatges dins bosses de plàstic impermeables, introduïdes o no dins un contenidor. En el cas que es tregui amb contenidor, es buidarà aquest a la caixa del vehicle i es tornarà a deixar el recipient al mateix lloc, sinó únicament es dipositarà la bossa dins la caixa del vehicle.

Els recipients utilitzats per treure les diferents fraccions de recollida, podran estar penjats en ganxos devora els portals dels domicilis, per tant els operaris de la recollida, després de buidar-los, hauran de deixar-los així com estaven a l'inici.

Durant aquesta recollida l'empresa adjudicatària haurà d'annotar aquells habitatges que treguin moltes bosses de rebuig, l'Ajuntament s'encarregarà d'especificar quina és aquesta quantitat de bosses de rebuig límit.

L'empresa, diàriament (el dia després del dia del rebuig), haurà de passar un llistat amb aquells habitatges que hagin estat anotats per treure moltes bosses de rebuig durant el dia específic de recollida.

A més l'empresa haurà de fer un seguiment i lliurar a l'Ajuntament un registre dels usuaris que incompleixin amb les directrius de presentació dels residus amb el sistema porta a porta, ja siguin detectats durant la recollida, com aquelles bosses que puguin ser lliurades fora de l'horari de prestació del servei. A tal efecte haurà de preveure els mitjans suficients per identificar aquestes bosses amb adhesius o sistemes anàlegs a convenir amb l'Ajuntament per informar al propietari de l'incompliment. Totes aquestes incidències quedaran enregistrades a la plataforma informàtica.

Durant els 6 primers mesos de la contracta i de la implantació de la recollida selectiva porta a porta, l'empresa adjudicatària haurà de prestar la recollida al dia següent d'aquelles bosses no recollides el dia anterior per infraccions dels usuaris. Aquesta recollida es farà a l'hora que s'acordi amb l'Ajuntament, ja que aquest haurà d'informar prèviament als veïnats de la infracció comesa. La recollida es farà mitjançant un equip format per una furgoneta i un peó/conductor. Durant aquest termini l'Ajuntament farà arribar una carta d'avís als domicilis o generadors singulars que hagin lliurant de forma incorrecta les fraccions de residus, recordant-los el calendari de recollides.

Per norma general no està permès el transvasament de fems d'un vehicle a un altre en la via pública llevat de casos d'estricta necessitat, en aquests casos el transvasament es produiria de manera que s'evitessin els escapaments i es minimitzessin les males olors.

En el cas que en fer-se el recorregut per totes les zones especificades, es deixi sense recollir qualche bossa de fems o fracció correctament treta al portal, o es deixi sense buidar algun poalet o contenidor, el concessionari haurà de tornar a recollir-lo el mateix dia, de forma que quedi totalment complet cada dia el servei a tot el municipi.

2.3. Servei de recollida a generadors singulars

2.3.1. Descripció del servei

A més de les freqüències de recollides esmentades a l'apartat anterior, es prestarà una recollida porta a porta específica de les fraccions de paper i cartró, vidre i orgànica als generadors singulars del nucli urbà d'Artà i de la zona de la Colònia de Sant Pere. Aquestes recollides seran addicionals a les recollides que ja rebran els generadors singulars tot seguint el calendari domèstic de recollida porta a porta explicat a l'apartat anterior.

2.3.2. Freqüències i horaris

La recollida de les fraccions de paper i vidre es durà a terme en horari diürn i és recollirà dos dies per setmana durant tot l'any així com s'indica al calendari de recollida proposat. La recollida comercial de matèria orgànica es durà a terme a la nit, entre els mesos de juny i setembre, ambdós inclosos.

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diuenge
Matí					Vidre		
Vespre	Paper	Envasos	Orgànica (*)	Rebuig (*)	Orgànica (*)	Envasos	Orgànica (*)
Comercial	Vidre (Diürn)	Orgànica (Nocturn)			Paper (Diürn a darrera hora)	Orgànica (Nocturn)	

(*) Durant els dies de recollida de rebuig i de matèria orgànica, també es recolliran els bolquers.

2.3.3. Organització del servei

Es recolliran les fraccions de vidre, orgànica, paper i cartró, envasos i rebuig dipositades als portals o zones específiques de recollida dels generadors singulars, es recolliran segons les normes de presentació de residus que determini l'Ajuntament.

En el cas que en fer-se el recorregut per tots els generadors singulars, es deixi sense recollir alguna fracció correctament treta al portal dels establiments el concessionari haurà de tornar a recollir-lo el mateix dia, de forma que quedi totalment complert cada dia el servei a tot el municipi.

2.4. Neteja, desinfecció i manteniment dels contenidors

Es contemplen les tasques de neteja i desinfecció de tots els contenidors que es trobin disseminats pel municipi i siguin de titularitat pública. La neteja s'efectuarà "in situ" mitjançant un vehicle preparat per a netejar els contenidors que l'adjudicatari acreditarà disposar, encara que podrà ser d'ús no exclusiu. La neteja s'haurà de realitzar en horari nocturn, immediatament després del servei de recollida de residus.

La freqüència de neteja de cada un dels contenidors del municipi serà mensual, la neteja d'aquests serà tant interior com exterior, incloent-se la tapa del contenidor i la

reposició de la imatge corporativa si escau. A més aquest servei inclourà la neteja dels voltants dels contenidors.

L'empresa adjudicatària haurà de passar amb antelació una planificació mensual dels dies de neteja. Un cop finalitzades les tasques de neteja i desinfecció s'haurà de col·locar una etiqueta als contenidors, indicant el dia i hora en que s'ha prestat el servei.

Les tasques de manteniment i conservació, consistiran en assegurar-se que tots els contenidors es troben en perfecte estat per la correcta prestació del servei. L'empresa adjudicatària mantindrà tots els contenidors en perfecte estat de funcionament i imatge, arreglant els qui es puguin arreglar o substituint els inservibles.

L'adjudicatària haurà d'acreditar que treballa amb centres especials d'ocupació que atenen a persones amb discapacitat intel·lectual en quant al manteniment i reparació dels contenidors de recollida, a base de soldadura amb aportació de material (soldadura de plàstic), en substitució de l'obsolet sistema de reparacions a base de unions mecàniques (xapes metàl·liques, ferreteria, grapes, i altres).

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i els mitjans en que es farà aquest servei de neteja i manteniment dels contenidors.

2.5. Recollida de voluminosos i restes de poda

2.5.1. Generalitats

La recollida de voluminosos i restes de poda domiciliaris de la zona de la Colònia de Sant Pere, i les urbanitzacions de Betlem, Sant Pere, Montferrutx, Estrella de Mar i s'Estanyoles realitzarà prèvia sol·licitud per part dels ciutadans a l'Ajuntament que comunicarà via telefònica o mitjançant la plataforma informàtica la localització d'aquestes recollides. En el cas que sigui via telefònica l'adjudicatari ho haurà d'introduir dins la plataforma informàtica per tal de poder realitzar el seguiment.

L'adjudicatari actualitzarà la base de dades de la plataforma informàtica on es disposarà per anticipat una relació de peticions de retirada domiciliària de voluminosos, i a posteriori, els voluminosos retirats realment i les incidències detectades així com a qualsevol retirada extraordinària que es realitzi.

2.5.2. Recollida domiciliària de voluminosos

L'empresa adjudicatària farà una recollida domiciliària mensual dels residus voluminosos als habitatges de la zona de la Colònia de Sant Pere, dins aquests residus voluminosos s'inclouen els mobles de tot tipus, voluminosos, electrodomèstics, equips informàtics i electrònics, i d'altres, i el seu posterior trasllat al parc verd municipal d'Artà.

Aquesta recollida, sol·licitada prèviament pels ciutadans, es realitzarà en horari diürn. En el supòsit que el dia de la setmana escollit per fer aquesta recollida sigui festiu, aquest servei es realitzarà obligatòriament el primer dia hàbil següent.

L'empresa adjudicatària, tindrà a disposició dins la plataforma informàtica la següent informació:

- Nombre d'habitatges als quals s'ha fet la recollida.
- El telèfon d'aquests habitatges.
- L'adreça d'aquests habitatges.
- Llistat d'incidències o observacions (presentació dels residus diferent a la forma establerta per l'Ajuntament, i si no s'ha recollit o pogut recollir).

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris i els mitjans en que es farà aquest servei de recollida domiciliària.

2.5.3. Recollida domiciliària de restes de poda

L'empresa adjudicatària farà una recollida domiciliària mensual de la poda als habitatges de la zona de la Colònia de Sant Pere, i les urbanitzacions de Betlem, Sant Pere, Montferrutx, Estrella de Mar i s'Estanyol. S'establirà un dia de recollida mensual en horari diürn, amb un sistema de recollida equivalent al sistema de recollida de voluminosos esmentat anteriorment.

Els residus que es consideren restes de poda són els següents: restes de poda d'arbres i arbusts, plantes herbàcies, gespa segada, fulles i flors.

No es recollirà el material que no sigui acceptat a les plantes de compostatge, d'acord amb les directrius que marqui la Direcció Insular de Residus del Consell de Mallorca. Totes les restes de poda seran transportades directament al Parc Verd municipal d'Artà o al lloc que així ho decideixi l'Ajuntament. En aquest cas l'adjudicatari haurà d'informar al propietari del perquè no es pot recollir aquests tipus de residu.

2.5.4. Recollida de voluminosos, poda i altres residus en abocaments incontrolats i a la vorera de les àrees d'aportació.

L'empresa adjudicatària disposarà del personal necessari per efectuar la recollida sistemàtica i/o a requeriment dels serveis tècnics municipals i en horari diürn de totes les restes de poda, residus presentats incorrectament, abocaments incontrolats, etc. que es trobin dipositades a la via pública (tant rústic com urbà) de forma impròpia.

També, donat que la majoria dels contenidors i àrees d'aportació dels nuclis de població s'aniran retirant paulatinament, l'empresa s'haurà d'encarregar de la neteja de tots els residus abocats incorrectament a aquelles zones on hi hagi ubicats contenidors.

Tots els residus recollits serà transportats al parc verd i distribuïts en els contenidors que pertoquin.

2.6. Destí i transport dels residus

Els serveis objecte d'aquesta contracta comprenen el transport dels residus descrits anteriorment fins a les plantes de tractament designades pel Consell de Mallorca o al punt de destí que determini l'Ajuntament per cada tipus de residus que podrà ser el recuperador final en els casos que sigui possible. En el cas particular de la matèria orgànica, si l'Ajuntament decideix fer-ne el tractament al mateix municipi, l'empresa haurà de minorar proporcionalment els costos derivats del transport a la factura corresponent.

- El transport i descàrrega dels residus al centre de transferència permanent assignada pel Pla Director Sectorial de Residus o normativa vigent s'efectuarà el mateix dia de la recollida, sense que pugui quedar-se en cap altre lloc, ni tant sols en els propis vehicles de transport.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir la màxima cura a l'hora d'executar els serveis de recollida i transport, amb la finalitat de no embrutar les voreres i vies públiques, havent de procedir immediatament a la neteja dels productes que s'aboquin durant les maniobres de recollida, quedant totalment prohibit la recerca, selecció o qualsevol altre manipulació del fems. L'empresa serà la responsable de la neteja immediata de les zones d'ubicació dels contenidors i les zones annexes.

Els vehicles hauran de ser buidats totalment al lloc de destinació, una vegada hagi finalitzat el seu itinerari o hagi carregat fins al límit de la seva capacitat.

La propietat del residu és municipal, per tant qualsevol compensació econòmica derivada de l'alienació dels residus haurà de revertir directament a l'Ajuntament d'Artà.

Els objectes de valor que l'adjudicatari trobi durant les tasques de recollida dels residus hauran de posar-se a disposició de l'Ajuntament.

Per regla general els vehicles no podran romandre estacionats amb rebuig o matèria orgànica a l'interior. Només es considerarà aquesta possibilitat en circumstàncies justificades per l'eficiència del servei i sempre que no es produeixin molèsties.

3. Servei de neteja viària

3.1. Agranada manual

L'agranada manual es realitzarà, especialment en aquelles zones on no sigui possible o convenient l'agranada mecanitzada, quan sigui necessari un nivell de detall de neteja que l'agranada mecanitzada no pugui proporcionar o en les neteges de repàs. Aquesta neteja la realitzaran els peons amb carretó i granera.

Els carretons de neteja manual disposaran de l'espai adequat per portar els estris necessaris per fer les tasques encomanades, els queviures personals i el dipòsit del material de recollida. Els residus recollits per aquest servei es dipositaran en els contenidors que determinin els serveis tècnics municipals, evitant en tot cas la saturació dels mateixos, o bé a través d'un servei de suport, una vegada s'hagin anat retirant els contenidors ubicats als nuclis de població del municipi.

Les tasques d'agranada manual es duran a terme en horari diürn amb la següent freqüència al nucli urbà d'Artà (Veure Mapa 1):

- Zona 1: Agranada manual d'aquesta zona amb una freqüència diària (exceptuant els diumenges)
- Zona 2: Agranada manual d'aquesta zona amb una freqüència diària (exceptuant els diumenges)

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i mitjans necessaris amb els quals durà a terme aquest servei d'agranada manual.

3.2. Agranada mecànica

L'agranada mecànica es realitzarà mitjançant sistemes mecànics que hauran de tenir les següents característiques:

- Recollida per mecànica-aspirant.
- Gran maniobrabilitat.
- Baix nivell d'emissions de gasos i sonores.

S'agranaran les calçades, les voravies, els passeigs, les places i demés espais públics, insistint especialment en la bona neteja de l'angle que forma la voravia amb la calçada.

L'agranada mecànica es complementarà amb un peó equipat amb una màquina bufadora que enviarà cap a l'àrea de treball de l'agranadora els residus d'aquelles zones no accessibles per la màquina, d'aquesta forma s'aconseguirà un neteja més eficient de l'entorn.

Les tasques d'agranada mecànica es duran a terme en horari diürn i amb les següents freqüències per nuclis de població:

- Nucli urbà d'Artà (veure Mapa 2):
 - Zona 3: Agranada mecànica amb bufador d'aquesta zona amb una freqüència diària (exceptuant els diumenges).
 - Zona 4: Agranada mecànica amb bufador d'aquesta zona amb una freqüència de 3 dies per setmana.
 - Zona 5: Agranada mecànica amb bufador d'aquesta zona amb una freqüència de 3 dies per setmana.

- Colònia de Sant Pere i urbanitzacions (veure Mapa 3):
 - Zona 6: Agranada mecànica amb bufador d'aquesta zona amb una freqüència diària inclosos els diumenges de maig a setembre, i de dilluns, dijous, i dissabte d'octubre a abril.

Els equips d'agranada mecanitzada hauran de tenir especial esment durant les èpoques de la caiguda de les fulles, per evitar l'embussament de les síquies de pluvials.

El peó bufador tindrà la funció d'eliminar la vegetació espontània situada dins la seva zona.

El buidatge dels residus recollits per aquest servei es durà a terme a les instal·lacions de l'adjudicatari i tots els costos que en derivin, dels contenidors necessaris, els transport dels residus fins a la planta de tractament o de transferència, etc. aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. El cost del tractament dels residus procedents d'aquest servei aniran a càrrec de l'Ajuntament d'Artà. L'adjudicatari haurà d'aportar la documentació corresponent.

L'empresa adjudicatària presentarà a la seva oferta els horaris, itineraris i els mitjans necessaris que destinarà a la prestació d'aquest servei d'agranada mecànica.

3.3. Recollida dels excrements dels animals

Es realitzarà la recollida d'excrements d'animals en la via pública al mateix moment en que s'estiguin realitzant les tasques d'agranada del carrer, sigui de forma manual o mecanitzada. No podran restar excrements d'animals a les aceres, parcs infantils, places, etc. ni als carrers netejats de forma mecànica.

3.4. Recollida de restes d'animals morts

Es realitzarà la recollida de restes d'animals morts a la via pública de tot el terme municipal d'Artà, urbà i interurbà, de forma manual al mateix moment en que es netegi el carrer. En cas d'avisos, es durà a terme com un servei urgent i prioritari. Les restes es transportaran al lloc que determini la normativa vigent.

3.5. Retirada de la vegetació espontània que creixi a la via pública

Les tasques d'eliminació de les herbes que creixin a la via pública urbana es realitzaran de forma contínua i serà una operació integrada en les tasques dels mateixos operaris de l'agranada manual i mecànica, aquests portaran les eines necessàries al carretó a l'agranadora per la correcta retirada d'aquesta vegetació espontània de la via pública.

Durant les èpoques de màxima proliferació, l'empresa adjudicatària aplicarà els mitjans complementaris acordats amb l'Ajuntament necessaris per garantir que en cap cas es produeixi la proliferació d'aquesta mena de vegetació.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte la vigència de la prohibició de la utilització de l'herbicida glifosat per eliminar la proliferació de vegetació espontània.

3.6. Buidat i neteja de papereres

El buidat de papereres ho realitzarà manualment un operari destinat a aquest servei amb el recolzament d'un vehicle o carretó equipat per l'emmagatzematge dels residus. Immediatament després del buidat es col·locarà una bossa de plàstic que haurà de ser necessàriament de material reciclat. Totes les bosses necessàries aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'equip encarregat de les tasques de buidatge de les papereres, es passejarà amb el vehicle per tot el municipi buidant les papereres **amb la periodicitat suficient per evitar la seva saturació**. Aquest equip tindrà l'obligació de buidar les papereres a mesura que es vagin omplint durant el dia, amb la intenció de no presentar en cap cas una imatge de saturació, fet que es considerarà com una incidència que s'haurà d'enregistrar.

Els operaris anotaran al seu pas, a través del sistema informatitzat de seguiment les operacions realitzades i les incidències o desperfectes existents.

El buidatge de les papereres es durà a terme en horari diürn, amb una freqüència diària, de dilluns a dissabte a tots els nuclis de població que pertanyen al terme municipal d'Artà.

El mateix equip encarregat del buidatge de les papereres, també s'encarregarà de la neteja d'aquestes. El vehicle que utilitza aquest equip haurà d'estar dotat d'una bomba de pressió, alimentada des d'un dipòsit d'aigua, amb mànega i tots els utensilis i eines necessàries.

El treball consistirà principalment en el rentat i desinfecció interior i exterior de totes les papereres, així com el despreniment dels possibles papers i pintades que es trobin adherides a les mateixes.

La neteja d'aquestes es farà amb la freqüència necessària per mantenir les papereres en un bon estat. De forma sistemàtica es realitzarà com a mínim una vegada cada mes de juny a setembre i una vegada cada dos mesos d'octubre a maig. Una vegada feta la neteja s'ha d'enregistrar a la plataforma informàtica. Les papereres hauran de tenir un aspecte sempre d'impecable neteja tant a l'interior com a l'exterior. El buidatge d'aquestes, garantirà per damunt de tot que no hi haurà desbordament i la neteja del seu entorn. Es tindrà especial atenció als residus que quedin dipositats al fons de la paperera fora de la bossa.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris i mitjans necessaris amb els quals durà a terme aquest servei de buidatge i neteja de les papereres ubicades al terme municipal.

3.7. Baldeig de la via pública

El baldeig de calçades, voravies, passeigs, places i d'altres, es durà a terme mitjançant l'aplicació d'aigua a pressió procedent d'una cisterna d'aigua o d'un vehicle baldejador. Formarà part d'aquest servei, la neteja del mobiliari urbà que es trobi a la via pública de les zones on es fa el baldeig.

El cabal d'aigua, la seva pressió i el seu angle d'incidència sobre el paviment efectuen una acció de neteja arrossegant les partícules fins a la vorera i a través d'aquesta fins als embornals.

A l'hora de realitzar aquestes tasques de neteja, es prestarà especial atenció al fet de no generar incidències amb els vianants, ni entrades de domicilis, ni a les possibles zones que estiguin en obres, de les quals en serà responsable l'adjudicatari.

Aquest servei, únicament es prestarà al nucli urbà d'Artà (zones d'alta ocupació, Veure mapa 4) en horari diürn i amb les següents freqüències en funció de la temporada:

- Maig a setembre: Baldeig de la via pública quinzenalment.
- Octubre a abril: Baldeig de la via pública mensualment.

L'equip encarregat de la prestació d'aquest servei estarà compost per un conductor, un peó i un sistema d'aigua a pressió.

Les recàrregues d'aigua es duran a terme en els punts que indiquin els serveis tècnics municipals. En el cas d'utilitzar les boques de reg dels carrers, es realitzarà el

corresponent abonament de l'aigua consumida a l'empresa subministradora, utilitzant un comptador mòbil per vehicle.

Les tasques de baldeig es realitzaran exclusivament amb aigua, a excepció d'aquells casos en què, per indicació dels serveis tècnics municipals, s'hagin d'addicionar productes específics donat l'estat de la via pública o de la qualitat de l'aigua.

3.8. Neteja d'embornals

La neteja dels embornals, es podrà realitzar manualment o mecànicament, i consistirà en l'extracció dels residus dipositats en aquests, d'aquesta manera s'evitarà durant els mesos de pluges els problemes d'inundació per obstrucció d'aquestes.

Les tasques de neteja dels embornals es realitzaran segons les necessitats detectades pels propis operaris del servei de neteja viària de l'empresa adjudicatària o per part dels Serveis Tècnics Municipals.

A l'hora de netejar els embornals, no se podrà dipositar res en el paviment, i aquest i els seus voltants s'hauran de deixar nets, prestant especial atenció a la boca d'entrada dels embornals deixant-la lliure de terra i d'objectes que la puguin obstruir.

En el cas que els operaris de l'empresa adjudicatària observin que el mal funcionament de l'embornal, una vegada netejats els residus, es degui a anomalies en la presa de la xarxa general, ho denunciaran als serveis municipals per procedir a la seva reparació.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i els mitjans en que es farà aquest servei de neteja dels embornals.

3.9. Neteja de mercats

Aquest servei inclou la neteja, tant interior com exterior, del mercat municipal d'Artà el mercadet d'ocasió i el mercat de la zona de la Colònia de Sant Pere.

3.9.1. Mercat municipal d'Artà

La neteja del mercat municipal d'Artà es farà els dimarts, i es durà a terme als carrers i àrees d'influència del mercat, concretament l'exterior de la Plaça del Conqueridor i els carrers adjacents a aquesta:

- Carrer Montserrat Blanes.
- Carrer de les Parres.
- Carrer de Ciutat.
- Carrer Nou.
- Carrer del Cardenal Despuig.
- Recinte Municipal de na Batlessa i el mercat interior.

La neteja s'efectuarà una vegada hagi finalitzat el mercat, les tasques de neteja consistiran en el buidat de les papereres, la retirada dels residus i l'agranada d'aquestes zones.

D'altre banda una vegada finalitzat el mercat, dins de l'edifici municipal es farà una neteja amb equip de neteja amb aigua a pressió i els productes adients per aquesta tasca.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i mitjans necessaris en que es farà aquest servei de neteja del mercat municipal.

Es tindrà en compte l'acord de l'ajuntament respecte a la retirada de residus pels propis placers.

3.9.2. Mercadet d'ocasió

La neteja del mercadet d'ocasió es farà el primer diumenge de cada mes una vegada hagi finalitzat aquest. Les tasques de neteja consistiran en l'agranada manual i l'agranada mecànica del recinte on es desenvolupa el mercadet i en els casos que sigui necessari també es farà la neteja amb aigua a pressió del recinte.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i mitjans necessaris en que es farà aquest servei de neteja del mercat municipal.

3.9.3. Mercat municipal de la Colònia de Sant Pere

La neteja del mercat municipal de la Colònia de Sant Pere es farà els dissabtes una vegada hagi finalitzat aquest. Les tasques de neteja consistiran en l'agranada manual i l'agranada mecànica del recinte allà on es duu a terme el mercat.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i mitjans necessaris en que es farà aquest servei de neteja del mercat municipal.

3.10. Neteja dels escocells dels arbres

Les neteges dels escocells i les parterres dels arbres es realitzaran amb la mateixa freqüència que el servei d'agranada manual, ja que seran els operaris d'aquest servei els que se encarregaran de la retirada de tots els residus dipositats en aquestes zones i de la retirada de les herbes que es trobin.

3.11. Neteges especials durant actes festius i altres esdeveniments

Durant els actes culturals, festes, fires, actes esportius i d'altres esdeveniments, s'haurà de dur a terme les neteges especials d'aquestes. La neteja serà obligatòria a tota la zona afectada sigui interior o exterior d'un recinte, de manera immediata a la finalització de l'acte, sense que això suposi un increment del preu del contracte.

Les festes principals del municipi, que tenen un tractament especial, són les següents:

- La festa de Sant Antoni (Artà i la Colònia), dia 16 i 17 de gener (Artà) i el cap de setmana posterior (Colònia de Sant Pere), tindrà un tractament especial de neteja, ja que durant els dies anteriors s'escampa arena pels carrers de la cavalcada i en la ubicació dels foguerons.
- Els dijous Llarder, el dissabte vespre (rua) i dimarts següent, el Darrer dia, i la rua del dissabte s'han de netejar l'itinerari de la desfilada, la plaça de l'Ajuntament i la plaça del Conqueridor i voltants. Parant atenció a la brutor generada amb la farina i els ous llençats pels infants.
- Les festes patronals de la Colònia de Sant Pere (3 dies) i de Sant Roc (2 dies).
- Durant les festes patronals de Sant Salvador (aproximadament 7 dies) s'ha de dur a terme una neteja especial amb rec a pressió i amb els productes necessaris per garantir la total desinfecció dels carrers de Ciutat, del Cardenal Despuig, del carrer Batlessa, Metge Quintin, carrer Teatre, de les Parres, Nou, recinte de na Batlessa, d'Antoni Blanes, de Pep Not, del Mestral, de la Vinya, de Montserrat Blanes i de la plaça del Conqueridor.
- El segon cap de setmana de setembre, La Fira, s'ha de netejar el recinte de la fira.
- Els dies 24 i 31 de desembre s'ha de netejar el recinte de la festa. (neteja ordinària obligatòria).

- S'ha de fer una neteja especial els dies 25 de desembre i 1 de gener al recinte de la festa i voltants.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i mitjans necessaris en que es faran aquestes neteges especials.

A part d'aquestes festes l'ajuntament pot incrementar aquesta llista en 10 actes festius més que inclourien servei d'agranada manual, mecànica, i baldeig, en funció de l'acte.

3.12. Neteja de zones d'alta ocupació

A les zones d'alta ocupació de pubs, bars, restaurants o altres zones d'esplai i oci, (veure mapa 4) s'hi hauran de dur a terme una neteja especial que consistirà en:

- L'agranada manual de les calçades i voravies, recollint qualsevol deixalla que quedi en les immediacions dels locals de negocis, parcs, places, patis o qualsevol altra zona pública.
- Neteja i buidat de papereres.
- Neteja d'aquell mobiliari urbà que s'hagi vist afectat.

Aquestes neteges especials s'hauran de dur a terme, en horari diürn, l'endemà del dia que es doni una especial acumulació de persones, concretament, els dissabtes, diumenges, els dimarts i els dies posteriors a qualsevol festiu.

L'empresa adjudicatària presentarà els horaris, itineraris i mitjans necessaris en que es faran aquestes neteges especials de les zones d'alta ocupació.

3.13. Neteja especial durant l'època de la caiguda de la fulla i fruits

Durant els mesos de caiguda de la fulla i de fruits els equips d'agranada manual i especialment el d'agranada mecànica acompanyat de la bufadora hauran de parar especial atenció a la neteja d'aquelles zones on hi hagi una especial acumulació de fulles, per d'aquesta forma evitar posteriors obstruccions dels embornals.

3.14. Neteja especials de llocs singulars

El municipi d'Artà compta amb una sèrie d'emplaçaments singulars que per les seves característiques requereixen un tractament adequat de neteja. Aquests emplaçaments són els següents:

- Neteja manual de les platges de Cala Torta, Cala Mitjana i Sa Canovaels mesos de juny, juliol i agost cada quinze dies. Veure la zona de neteja a l'ANNEX I: Cartografia.
- Neteja de les zones de concentració de nius d'ocells durant l'època de nidificació (orientativament hi ha 11 punts de nidificació als diferents carrers del nucli d'Artà). La neteja es farà obligatòriament amb aigua a pressió un pic per setmana durant els mesos d'estiu que siguin necessaris. Es deixarà la zona totalment lliure d'excrements.

4. Mitjans materials i recursos humans

4.1. Mitjans materials.

4.1.1. Instal·lacions

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una instal·lació adient per guardar el material i els vehicles destinats al servei de recollida de residus i al servei de neteja viària, quedant totalment prohibit l'estacionament d'aquests a la via pública. Aquesta,

apart de servir de garatge, també s'hi duran a terme les tasques de neteja i desinfecció, i les tasques de reparació i manteniment dels vehicles.

L'adjudicatari també haurà de disposar de petits locals o instal·lacions per emmagatzemar els carrets d'agranada manual i l'agranadora mecànica per evitar a l'inici de la jornada el desplaçament d'aquests als diferents nuclis de població del municipi.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a destinar totes les instal·lacions única i exclusivament als serveis objecte del present Plec, no podent-lo utilitzar en cap cas per altres funcions i treballs de qualsevol tipus, aliens a la present concessió.

4.1.2. El parc mòbil dels serveis

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, durant tot el contracte, dels materials, vehicles, maquinària, eines, etc. necessaris per la prestació dels serveis descrits en el present plec, essent aquests especialment dissenyats i concebuts per a la recollida de residus a què estiguin destinats, la neteja viària de les vies públiques, el buidat de papereres, etc. amb un nombre suficient que els serveis objecte descrits es puguin realitzar sense cap dificultat.

A continuació s'inclou un llistat orientatiu i no exclusiu del vehicles mínims necessaris i les principals característiques tècniques particulars de cada vehicle per desenvolupar els serveis descrits en aquest plec:

Vehicle	Característiques tècniques	Tipus de dedicació
Recol·lector càrrega posterior 21 m3	-	Exclusiu
Recol·lector càrrega posterior 7 m3	-	Exclusiu
Camió caixa oberta	Amb plataforma elevadora	No exclusiu
Agranadora (1)	Sistema mecànic-aspirant	Exclusiu
Agranadora (2)	Sistema mecànic-aspirant	Exclusiu
Renta contenidor	Neteja interior i exterior del contenidor	No exclusiu
Vehicle recol·lector papereres	Sistema híbrid elèctric-combustió i equip d'aigua a pressió	Exclusiu
Furgoneta inspecció	-	No exclusiu

La prestació del servei és obligatòria per la qual cosa, en cas d'avaría o altra causa justificada, prèvia autorització de l'Ajuntament, es permetrà l'ús d'altres vehicles per tal que no es paralitzi el servei.

El contractista haurà de disposar d'una reserva, tant de material mòbil com de mitjans auxiliars, suficient per a garantir la prestació del servei en cas d'incident o avaría.

En cas d'emergència, tot el material de la contracta quedarà a disposició de l'Ajuntament.

Així mateix l'Ajuntament tendrà la facultat d'inspeccionar en qualsevol moment la situació de manteniment de tots els mitjans, així com disposar de qualsevol document i dades de la gestió de la contracta, que li seran facilitada diligentment per l'adjudicatari.

Atenent als criteris de qualitat establerts al 5.1 Seguiment i control de la qualitat del servei

4.1.2.1. Especificacions tècniques dels vehicles

Tots els vehicles i altres mitjans mòbils destinats a la prestació del servei han de tenir l'assegurança corresponent i haver passat les inspeccions (ITV) corresponents. Igualment, tots els vehicles i equips mòbils de neteja han de complir en tot moment la normativa vigent en matèria d'eliminació de gasos, renous i seguretat.

A efectes de fiscalització, existirà un apartat consultable al sistema informàtic via web d'ús intern en el que es trobarà actualitzada la següent informació, en format PDF, escanejat de l'original:

- Certificat CE o equivalent segons RD 1215/97.
- Permís de conduir de cada conductor
- ITV vigent
- Permís de Circulació vigent
- Fitxa Tècnica
- Assegurança vigent i resguard de pagament

Tots els vehicles i material que realitzin treballs nocturns, disposaran de la senyalització i els sistemes de seguretat obligatoris corresponents. D'igual forma, els operaris adscrits a aquests vehicles també contarán amb els elements de protecció i seguretat que siguin obligatoris per aquestes tasques.

4.1.2.2. Manteniment dels vehicles

El manteniment i la conservació de tot el material i dels vehicles que inclou la contracta van a compte de l'adjudicatari. Així, aquest reposarà les unitats que per deteriorament no puguin desenvolupar la seva funció per una altra de la mateixa qualitat o superior.

Les ofertes presentades hauran d'indicar els sistemes de manteniment i organització dels tallers, que seran establerts per aconseguir el funcionament i prestacions correctes dels equips al llarg de la concessió.

S'incorporarà en la proposta presentada, un pla detallat del manteniment preventiu de cadascun dels equips oferts.

La neteja i desinfecció dels vehicles es realitzarà cada dia després de que s'efectuïn els serveis objecte del present plec, presentant en tot moment un perfecte estat de conservació, neteja i desinfecció.

4.1.2.3. Aspecte exterior dels vehicles

Tot el material serà netejat de forma adequada oferint sempre un aspecte de neteja i pulcritud. Els vehicles hauran d'estar en perfecte estat de conservació en tot moment, per a poder desenvolupar la seva funció sense cap tipus d'incidència.

Els vehicles estaran sempre ben pintats, l'Ajuntament d'Artà podrà fer pintar o repassar els vehicles sempre que no es compleixin cap de les dues obligacions detallades en el present apartat, quedant clar que correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

4.1.3. Tractament de les adquisicions, de les inversions i de les amortitzacions de material

El material adscrit al servei procedirà del material ofert per l'empresa adjudicatària. Els vehicles que s'utilitzin per la prestació del servei objecte del present Plec hauran de ser de nova adquisició, a excepció d'aquells que no siguin d'un exclusiu segons s'indica a la taula de l'apartat 4.1.2 El parc mòbil dels serveis. Tots els vehicles hauran d'estar disponibles i operatius a l'inici de la contracta.

S'exposarà en la proposta la tipologia i quantitat de vehicles prevists, així com l'amortització de cadascun dins la contracta. Es preveu que els vehicles de nova adquisició (ús exclusiu) s'amortitzin completament en la mateixa. L'Ajuntament es reserva el dret de que passin a ser propietat de l'Ajuntament una vegada finalitzat el seu període d'amortització.

Els equips i materials amortitzats completament en l'oferta no es podran utilitzar a altres serveis que no siguin els propis de la contracta i de l'Ajuntament d'Artà.

4.1.4. Imatge corporativa dels serveis

Tot el material dels serveis objectes del present concurs es retolarà amb caràcter visible a mitja distància amb l'escut de l'Ajuntament d'Artà i demés retolacions (com puguin ser logotips i textos) que permetin als ciutadans identificar els serveis com a servei públic municipal. Haurà d'incloure necessàriament la llegenda "Servei Municipal de Recollida de Residus" o "Servei Municipal de Neteja Viària" segons escaigui, i un telèfon de contacte per incidències.

La imatge corporativa farà referència especialment al conjunt dels vehicles, i no es limitarà a portes i/o laterals, sinó que afectarà al total de la carrosseria.

La imatge corporativa del conjunt dels elements i vehicles de la contracta es definirà per part de l'empresa adjudicatària i serà aprovada per l'Ajuntament d'Artà en el termini màxim d'un mes des de la signatura del contracte, i serà vigent mentre duri l'adjudicació d'aquest. No obstant, l'estat de la mateixa es revisarà i reposarà completament, si es considera necessari per part dels STM, una vegada cada dos anys.

En els vehicles d'ús no exclusiu en el municipi (aquells que no estiguin amortitzats al 100% en la present contracta), la imatge corporativa podrà ser de posar i llevar (removable).

El licitador presentarà a l'oferta una proposta prèvia del disseny dels vehicles, que serà posteriorment revisada per part de l'Ajuntament. El licitador presentarà igualment a l'oferta una proposta del disseny dels contenidors que s'hagi decidit mantenir la seva ubicació actual o se li designi una nova.

4.2. Recursos humans

4.2.1. Principi general de subrogació

L'empresa adjudicatària subrogarà obligatòriament la totalitat de les relacions laborals vigents amb els treballadors que integren l'actual plantilla del servei de recollida i transport dels residus generats al municipi i del servei de neteja viària municipal, i en les condicions establertes en els convenis col·lectius existents i en la legislació laboral vigent.

La subrogació suposarà que la nova concessionària haurà de proporcionar ocupació a l'actual plantilla de treballadors, amb independència del caràcter temporal o indefinit del seu contracte.

Únicament quan estiguin garantits tots els llocs de feina d'aquests treballadors, la nova concessionària podrà contractar treballadors aliens, en el cas, que això sigui necessari.

La subrogació no ocasionarà a cap treballador cap tipus de disminució salarial ni cap pèrdua de drets respecte a la situació actual.

4.2.2. Perfil dels operaris i deures dels operaris

L'empresa posarà en coneixement de l'Ajuntament a través del sistema informàtic la relació nominal del personal dels serveis, esmentant en cada cas la categoria a la qual pertany i de la dedicació de cadascun, i informarà puntualment de totes les modificacions que es produeixin.

En cas de vaga l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis en les condicions habituals i assumir al seu càrrec totes les despeses extres que se'n derivin.

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure en la seva memòria tècnica, un organigrama indicatiu del personal directe (peons, conductors, responsables, etc.) i indirecte (comandaments entremitjos, personal administratiu, de taller, etc.).

Haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els possibles danys a tercers en la realització dels treballs contemplats.

El personal adscrit als serveis haurà de guardar amb el públic, les majors consideracions i correcció, sol·licitant l'auxili de la Policia Local quan sigui necessari, tramitant-se, si procedís, les denúncies que formulin sobre la infracció de les ordenances o reglaments municipals i altra legislació aplicable en matèria de recollida selectiva i residus, i neteja viària. En cas contrari, podrà incoar-se procediment sancionador contra l'empresa concessionària de conformitat amb el disposat en el PPT.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la descortesia o mal tracte del personal envers els veïns i dels sorolls excessius en la prestació dels serveis. L'Ajuntament es reserva el dret d'exigir que l'empresa adjudicatària separi del servei a qualsevol treballador que presti el servei, donant-ne justificació objectiva.

4.2.3. Responsable del servei

Per a la direcció dels serveis de la contracta, l'empresa adjudicatària, designarà un responsable, de provada experiència, que tindrà la total capacitat de decisió sobre qualsevol determinació que s'hagi de prendre. Aquest serà l'interlocutor davant de l'Ajuntament d'Artà, amb l'objecte d'organitzar i controlar la bona marxa dels serveis. El cost d'aquest serà a càrrec de la contracta. Les seves funcions seran:

- Representar directament i personalment l'empresa adjudicatària.
- Estar a disposició de l'Ajuntament en qualsevol moment (per la qual cosa haurà d'estar localitzable per telefonia mòbil les 24 hores del dia ininterrompudament).
- Mantenir una reunió de treball quinzenal amb els STM responsables per avaluar el funcionament dels serveis objectes.
- Presentar abans de dia 5 de cada mes una memòria resum d'activitat que reflecteixi:
 - Les tasques realitzades durant el mes anterior, a mode de certificació de serveis.
 - La factura corresponent al mes anterior
 - Les incidències més importants amb un anàlisi de les mateixes.

- Totes les reclamacions o denúncies amb la resolució corresponent.
- Les propostes de millora que consideri convenients.
- Planificació per al següent mes de les actuacions de la contracta.

4.2.4. Seguretat i salut en el treball

Es donarà compliment a les disposicions legals aplicables, en matèria Laboral, Seguretat i Salut en el treball, protecció front al tràfic rodat, atenció i previsió sanitària, etc. Especialment haurà de complir-se estrictament les disposicions de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i la normativa complementària, incloses les modificacions introduïdes en la Llei 50/1998; Llei 39/1999, Reial Decret Legislatiu 2/2000 i la Llei 54/2003.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar un Pla de Seguretat i Salut que reculli la totalitat dels serveis a prestar, de conformitat amb les disposicions de seguretat i salut que regulen la matèria, per tant contemplarà una memòria explicativa del mateix, així com descripcions gràfiques suficients per la seva compressió i aplicació. Aquest pla s'haurà d'ajustar, tant a la normativa vigent, com a la futura i haurà de recollir les variacions del servei que es produeixin.

Aquest Pla de Seguretat i Salut serà presentat per l'empresa adjudicatària abans de la fase d'implantació de la concessió, que serà de 6 mesos i haurà de ser aprovada per l'Ajuntament.

4.2.5. Higiene personal y vestuari

Tot el personal dels serveis haurà d'anar degudament uniformat. El contractista proposarà a l'Ajuntament un model d'identitat corporativa pel material i pels uniformes que pretengui utilitzar, qui els aprovarà introduint les esmenes que siguin necessàries. L'uniforme portarà almanco l'escut de l'Ajuntament o el logotip que aquest ajuntament disegni.

A més, el personal que efectuï les tasques encomanades durant l'horari nocturn, haurà d'estar dotat d'elements visibles, reflectants en el seu cas, per d'aquesta manera desenvolupar les tasques en les majors condicions de seguretat possibles.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de la manca de neteja, decor i uniformitat en el vestuari.

4.2.6. Pla de formació del personal

L'empresa ha de tenir cura d'instruir al personal amb regularitat de les condicions de realització del treball, de les instruccions rebudes de l'òrgan municipal i de la necessitat de guardar les formes i el tracte correcte amb els ciutadans, així com sobre la pulcritud en la seva higiene personal.

Per tant, l'Adjudicatari haurà d'aportar un pla de formació del personal. Aquest pla tindrà com objectiu millorar l'eficàcia i l'eficiència en la prestació dels serveis i la professionalitat de les persones en relació a:

- Formació en les bones pràctiques de les tasques a desenvolupar, la necessària utilització dels mitjans assignats i el compliment de les normes implícites en el present Plec (PPT).
- Formació referent a la qualitat mediambiental i de relació amb els ciutadans.
- Conscienciació de la neteja urbana global de la ciutat i del personal en la seva divulgació i consecució.
- Formació específica sobre les conductes a portar en situacions contràries a l'objecte del servei.

El pla que es proposi haurà de ser aprovat per l'Ajuntament i serà supervisat estrictament pel servei de seguiment i control de la qualitat per garantir la formació dels operaris del servei.

5. Seguiment, control i gestió dels recursos

5.1. Seguiment i control de la qualitat del servei

La voluntat de millora de la qualitat, l'optimització contínua dels serveis, el treball diari per a l'assoliment dels objectius fixats i la transparència en la facilitació de les dades i en la prestació efectiva i eficient dels serveis programats són els principis que pretén aconseguir l'Ajuntament amb aquest plec.

Per aquest motiu, i per afavorir una relació de confiança mútua entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària es retribuirà a aquesta darrera en funció dels resultats d'una inspecció de seguiment del servei (ISS) seguint la metodologia descrita a l'ANNEX II: Inspecció de seguiment del servei (ISS). Aquesta auditoria constarà de tres informes:

1. *Informe de compliment del servei:* Es determinarà la diferència entre els serveis especificats en el present plec (compliment de rutes, etc.) i els serveis realment prestats.
2. *Informe de qualitat del servei:* Es determinarà el grau de compliment dels paràmetres de qualitat en l'execució dels serveis establerts al plec.
3. *Enquesta d'opinió de la ciutadania:* Es determinarà el grau de satisfacció de la ciutadania mitjançant una enquesta amb preguntes sobre els diferents serveis que es presten al municipi.

L'auditoria la durà a terme l'Ajuntament o si cal la delegarà en una empresa externa independent especialitzada amb aquest tipus de seguiment, d'ara endavant, Empresa Inspector del Servei (EIS).

Transcorregut els 3 primers mesos de l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament i l'Empresa Auditora del Servei ratificaran els paràmetres i els criteris que determinaran el grau de compliment i qualitat de cada servei. Serà potestat de l'Ajuntament la decisió final sobre els paràmetres i els criteris, i l'empresa adjudicatària haurà d'acceptar-los.

L'Ajuntament realitzarà una inspecció cada trimestre, en base als resultats dels tres informes s'entregarà un document anomenat Certificació Trimestral, aquests informes reflectiran les penalitats que s'aplicaran. Per validar el resultat de la inspecció es donarà audiència a l'adjudicatari en una reunió de control en la que participaran els Serveis Tècnics Municipals (STM) i si escau, l'EIS.

5.2. Vinculació de les deduccions amb la facturació

Es determinaran dos tipus de deduccions, les deduccions directes i les deduccions indirectes, aquestes seran vinculades a penalitats que rebrà directament l'empresa adjudicatària.

- Les deduccions directes seran calculades segons els resultats de l'informe de compliment del servei. La quantia d'aquesta deducció serà la suma dels preus unitaris dels serveis no realitzats.
- Les deduccions indirectes seran calculades segons els resultats de l'informe de la qualitat dels serveis i de l'enquesta d'opinió ciutadana.
 - L'import màxim destinat a les penalitats segons els resultats de l'informe de qualitat serà el 10% del total de l'import de licitació de cadascun dels serveis. Cada paràmetre de qualitat de cadascun dels serveis tindrà un grau d'importància diferent en funció de la seva rellevància pel correcte compliment del servei.

La quantitat màxima destinada a penalitats sobre l'adjudicatari serà el producte entre el grau d'importància, la qualificació de cada paràmetre (percentatges detallats a continuació) i l'import màxim vinculat al preu del servei:

- ✓ Correcte: 0%
 - ✓ Acceptable: 20%
 - ✓ Crític: 40%
 - ✓ Inacceptable: 60%
- L'import màxim destinat a penalitats segons els resultats de l'enquesta d'opinió ciutadana serà del 1% del total de l'import de licitació de cadascun dels serveis.

L'enquesta d'opinió a la ciutadania es puntuarà sobre 10 punts i en base als seus resultats, l'empresa adjudicatària serà penalitzada si obté una puntuació menor a 7,5 punts.

L'enquesta tindrà un interval de confiança del 95% pel que per una població aproximada de 7500 persones es faran unes 365 enquestes cada any.

Les penalitats que rebrà l'empresa seran graduals, de forma que per una puntuació de 0 punts la penalitat serà del 100% i per una puntuació de 7,5 punts o major la penalitat serà del 0% sobre l'import màxim destinat a les enquestes d'opinió.

A continuació es presenta la taula de paràmetres del servei de recollida i transport dels residus i la taula de paràmetres del servei de neteja viària que s'avaluaran juntament amb la corresponent importància relativa de cada un dels criteris.

Taula de paràmetres del servei de recollida i transport de residus:

Paràmetres	% d'importància
Estat de la imatge del personal i maquinària per a cada equip	5%
Avançament o retard injustificat en l'horari d'inici de la prestació del servei	10%
Aturada temporal dels equips sense causa justificada	7%
Comprovar l'estat de neteja dels voltants del contenidor	7%
Comprovar el buidatge dels contenidors	10%
Comprovar el tapament dels contenidors	10%
Compliment de les freqüències de neteja de contenidors previstes	7%
Comprovació de l'estat de neteja dels contenidors	8%
Comprovació de l'estat de manteniment dels contenidors	12%
Comprovar la ubicació dels contenidors	5%
Comprovar la retirada de les bosses porta a porta	12%
Recollir bosses presentades incorrectament o bé no deixar	7%

l'avis pertinent (FORM)	
-------------------------	--

Taula de paràmetres de neteja viària:

Paràmetres	% d'importància
Comprovar l'horari del servei d'agranada manual	5%
Comprovar les rutes efectuades pel servei d'agranada manual	5%
Comprovar l'estat de neteja de les zones marcades segons el mètode de densitat de residu, al servei d'agranada manual	10%
Comprovar l'estat de presència de vegetació espontània en la zona marcada	8%
Comprovar l'horari del servei d'agranada mecànica	5%
Comprovar les rutes efectuades pel servei d'agranada mecànica	5%
Comprovar l'estat de neteja de les zones marcades segons el mètode de densitat de residu, al servei d'agranada mecànica	10%
Comprovar l'estat de buidat de papereres	8%
Comprovar l'estat de neteja de les papereres	8%
Comprovar l'estat de neteja de la zona marcada pel servei de baldeig de la via pública	8%
Comprovar l'horari del servei de neteja dels mercats	5%
Comprovar l'estat de neteja de la zona de celebració dels mercats	8%
Comprovar l'horari del servei de neteja de les zones d'alta ocupació, festius i llocs singulars	5%
Comprovar l'estat de neteja de les zones d'alta ocupació, festius i llocs singulars	8%

Exemple de taula on es valoren les penalitats que s'hi aplicaran dins el trimestre posterior a l'informe de l'EAS.

servei	Import del servei (IVA INCLÒS)	Import màxim vinculat a l'informe de qualitat (10%)	Import màxim vinculat a l'enquesta (1%)	Deduccions directes	Penalitats				Penalitat total
					Informe de qualitat		Enquestes		
					% de deduc	penalitat	% de deduc	penalitat	

					ció		ció		
Servei de rentat de contenidors	10.000 €	1.000 €	100 €	100 €	25%	250€	50%	50 €	400 €
Servei de buidatge de contenidors	25.000 €	2.500 €	250 €	75 €	48%	1.200 €	50%	125 €	1.400 €

5.3. Comunicacions entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un número de fax, el correu electrònic i el número de telèfon fixe i mòbil, que permeti contactar, en tot cas de necessitat, amb el Responsable del Servei, o en la seva absència amb algun tècnic amb capacitat de decisió, durant les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.

La comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament es realitzarà preferentment pel mitjà a designar per l'Ajuntament (telefònic, informàtic, etc.), en el seu cas, amb programes informàtics compatibles amb els mitjans municipals, tots els costos d'instal·lació i manteniment de qualsevol dels mitjans a utilitzar anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Mitjançant el mètode o els mètodes escollit, es donaran les ordres que hauran de ser complides de forma immediata o, en el seu cas, en un termini que oportunament se li fixi. L'empresa haurà de comunicar mitjançant el mateix procediment, la confirmació de la execució dels treballs. El treball no es considerarà executat mentrestant no es rebi la confirmació pel mateix canal. Les incidències dels serveis comunicades a l'Adjudicatari, qualsevol que sigui la procedència o via de comunicació, hauran de ser introduïdes en el programa informàtic en temps real.

El responsable del servei s'haurà de presentar sempre que sigui requerit a tal efecte, en les dependències de l'Ajuntament, per rebre les instruccions pertinents o les observacions necessàries per la millor prestació del servei, un termini mai superior a 24 hores.

5.4. Control dels treballs

Es vigilarà i controlarà en tot moment la forma de la prestació dels serveis objectes del contracte en relació a les especificacions del plec de condicions.

Així mateix, el Servei Tècnic Municipal (STM) de l'Ajuntament, tindrà accés als locals i dependències de l'empresa adjudicatària i li seran facilitades totes aquelles dades que precisi respecte al seu funcionament, romanent totes les dependències, mitjans, útils i documentació a disposició dels serveis d'inspecció.

Els treballs a desenvolupar per part del Servei Tècnic Municipal (STM) de l'Ajuntament al respecte són entre d'altres, els següents:

- Controlar que el Servei s'efectuï oportunament i de forma correcta.
- Controlar si es compleix tant l'estipulat en el Plec, com en els possibles compromisos posteriors de l'Adjudicatari.

- Determinar si els equips, maquinaria i eines de les quals disposa per la realització de les tasques, satisfan les condicions exigides en el Plec i són conformes a l'oferta presentada per l'Adjudicatari.
- Vigilar si les instal·lacions reuneixen les condicions exigides.

A la vista del resultat d'aquestes inspeccions, es podran determinar les correccions o modificacions que s'estimin oportunes en l'organització dels treballs.

5.5. Sistema de gestió de la plataforma informàtica

El servei s'informatitzarà mitjançant una plataforma única en la que, en temps real i sobre la cartografia integrada en un Sistema d'Informació Geogràfica, es permeti el seguiment diari de les actuacions, incidències que es puguin donar i qualsevol informació d'interès a criteri dels STM.

Tots i cada un dels elements i vehicles inclosos en la contracta disposaran d'un dispositiu de geoposicionament i comunicació en temps real que permetrà la monitorització i seguiment del mateix, en temps real, sobre la cartografia.

Totes i cada una de les operacions realitzades quedaran registrades en un sistema informàtic, accessible directament o de forma remota, tant per part de l'Ajuntament com de l'empresa adjudicatària en qualsevol moment i en forma multiusuari, de tal forma que les dades generades pel seguiment automàtic no puguin ser manipulades per cap de les parts.

L'empresa adjudicatària proveirà cada un dels seus equips de treball d'un terminal d'inspecció amb visor, que permeti el control d'incidències, mitjançant lectura d'un TAG passiu (tecnologia d'identificació per radiofreqüència, RFID o equivalent, encapsulats i amb suport antivandàlic). El sistema estarà alimentat amb bateries recarregables, que permetin una autonomia d'ús superior a la jornada laboral diària. Aquest incorporarà tecnologia pel geoposicionament de cada element i comunicació en temps real de la posició, actuacions i incidències de cada equip de treball.

L'empresa adjudicatària proveirà i mantindrà al llarg de la contracta d'un equip com els esmentats en el paràgraf anterior per als STM que permetin la lectura dels TAGS i la introducció, si escau, d'incidències.

Cada un dels elements fixos implicats o relacionats amb la contracta (contenidors de RS, papereres, etc.) comptaran amb un xip de lectura per radiofreqüència (anomenats també TAGs), que permetrà a l'operari realitzar una lectura de l'element en el que està operant, així com registrar incidències, accions i altre informació que la contracta o l'Ajuntament puguin considerar necessaris. L'empresa adjudicatària serà la responsable d'instal·lar i de mantenir els TAGs sobre els materials relacionats directament amb la contracta (Papereres, contenidors propis, però també els contenidors dels generadors singulars i els contenidors de les comunitats de veïns).

5.5.1. Informatització de servei: Funcionament del sistema

Els mòduls de gestió hauran d'estar desenvolupats en JAVA i format WEB, de manera que per accedir-hi només serà necessari un navegador web. Les dades registrades se guardaran en una Base de Dades centralitzada podent ser consultades i/o introduïdes via WEB, sempre i quan es disposi de permís per accedir a la informació sol·licitada.

L'aplicació haurà de tenir una part privada d'accés per part de l'Ajuntament, de l'empresa i els usuaris autoritzats, i una part pública accessible des de la pàgina web de l'Ajuntament.

El sistema central de gestió s'instal·larà a un servidor, que tant pot estar ubicat a les oficines de l'empresa de gestió del servei com a l'Ajuntament. Serà necessari disposar de línies de comunicació de dades amb un mínim de prestacions (ADSL o superior

preparades per a comunicacions IP) per tal que la comunicació des de l'Ajuntament es pugui efectuar amb un mínim de garanties en quan a funcionalitat i fiabilitat.

Els registres de totes les incidències (tant del públic com de l'Ajuntament) seran contestades per l'empresa adjudicatària en el mateix formulari web en un màxim de 48 hores, explicant la resposta adoptada per a la solució de la incidència, permetent l'aportació de tota la informació necessària per a documentar la correcta solució de la mateixa (especialment fotografies), sense que sigui possible modificar el registre horari de la introducció de respostes, i emmagatzemant l'històric de modificacions de les incidències.

Aquestes dades seran entregades regularment com a còpia de seguretat en format digital compatible amb els sistemes informàtics municipals i contemplats en la memòria resum mensual.

5.5.2. Cartografia, incidències i base de dades gràfiques de la ubicació dels contenidors

El sistema de localització de vehicles informa de tots els moviments d'un vehicle o mitjans mòbils sobre una cartografia i a través de dades georeferenciades, així com de tota la informació associada a l'estat del mateix.

A partir d'aquesta informació, el sistema haurà de permetre processar les dades i obtenir informació com ara:

- Estat del vehicle així com velocitat, altitud, data, hora i posicionament del mateix (contrastada amb una base de dades georeferenciada).
- Conèixer l'hora d'arribada en temps real a un determinat punt geogràfic: un punt de càrrega o de descàrrega, una població, etc.; en definitiva, qualsevol punt que pugui ésser georeferenciat).
- Aquesta informació haurà de poder ser visualitzada i gestionada a la base de dades de control, que es situarà al servidor de les Oficines de Gestió del Servei, i des d'allà s'haurà de poder configurar, modificar i accedir a tota la informació, sempre depenent dels permisos d'usuari.

Aquest sistema s'haurà de poder aplicar a tot tipus d'activitats on qualsevol dels elements que intervenen sigui mòbil, i calgui conèixer els seus moviments, programar-los amb antelació, guardar-los i/o connectar-los a altres aplicacions.

L'estació central de control ha de disposar de l'equip informàtic i de comunicacions necessari per allotjar l'aplicació de gestió del sistema de localització i control del servei de recollida i comunicar amb els dispositius de localització dels vehicles.

Aquest centre haurà de disposar d'un mòdul de comunicacions GSM/GPRS per a la localització/comunicació immediata amb els vehicles, i d'una línia de comunicació de dades de tipus ADSL o superior per poder recollir de forma satisfactòria la informació que els vehicles els fan arribar a través de la comunicació GPRS i Internet.

Des del centre de control es podran efectuar les següents operacions:

- Localització en temps real dels recursos (vehicles, màquines, operaris).
- Gravació de les rutes recollides damunt la feina realitzada, estalviant costos de planificació i temps morts.
- Monitorització de la cartografia en temps real.
- Executar l'aplicació específica de gestió del servei de recollida d'escombraries, amb l'aprofitament de dades GPS i la generació d'informes automatitzats, com ara:
 - Rutes estimades amb detall de temps, esdeveniments, descàrregues, contenidors, identificadors.
 - Identificació de conductors i brigades de feina.

- Rutes realitzades amb dades reals, informes d'incidències i diferències amb el model estimat.
- Executar l'aplicació específica de gestió del servei de neteja viària, amb l'aprofitament de dades GPS i la generació d'informes automatitzats, com ara:
 - Rutes estimades amb detall de temps, esdeveniment, viatges a la zona de buidatge de la màquina agradora.
 - Identificació de conductors, equips de buidatge i neteja de papereres, operaris d'agranada manual, operaris amb bufadora que acompanyen a l'agranada mecànica, entre d'altres.
 - Rutes realitzades amb dades reals, informes d'incidències i diferències amb el model estimat.

Les principals funcionalitats de l'aplicació de gestió del servei de recollida i del servei de neteja viària són:

- Sistema d'Informació Geogràfica: Les funcions d'aquest sistema d'informació geogràfica, GIS, seran les habituals d'aquest tipus d'eines, revestides per d'altres particulars d'aquest sistema, que se va alimentant de les necessitats de les demandes dels clients, com ara: Diferents nivells de zoom, capes d'informació general i específica de l'usuari (clients, proveïdors, centrals de càrrega, etc.), atenció centrada en vehicles concrets, tota la flota, poblacions, marques, creació de rutes, capacitat d'adaptació a diferents cartografies.
- Possibilitat de definició de nous elements georeferenciats: És a dir, elements que disposin de coordenades X i Y, i per tant puguin dibuixar-se en un mapa.
- Localització i seguiment: El sistema haurà de permetre localitzar els vehicles en temps real o en diferit. A més, s'ha de poder programar la freqüència de transmissió de les posicions i un interval de temps per emmagatzemar-les.
- Reproducció de rutes: El sistema haurà de permetre reproduir sobre el mapa cartogràfic la ruta realitzada per un vehicle durant un període determinat de temps.
- Definició d'alarmes: El sistema haurà de permetre la definició d'alarmes geogràfiques i alarmes mecàniques. Les alarmes geogràfiques consisteixen en generar un avís quan un vehicle entra dins una zona geogràfica (sigui una zona geogràfica o un punt georeferenciat amb un radi associat). Les alarmes mecàniques, permeten definir avisos per controlar l'estat dels vehicles (parada/arrancada, control de temperatura, etc.).
- Control de costos: El sistema haurà de permetre analitzar el cost realitzat per cada vehicle o equip, integrant els preus unitaris del servei per tal de calcular el cost real de cada servei.
- Gestió de la generació i el seguiment d'incidències entre les diferents entitats participants (Ajuntament, Departaments, empreses contractistes), amb possibilitat d'interacció des de múltiples dispositius (ordinadors, PDA's, equips GPS dels vehicles), incorporant geolocalització i imatges, i amb seguiment històric de l'evolució de les mateixes.

5.5.3. Pàgina Web del Servei

Aquest servei Web, constituirà l'eina de comunicació i relació entre l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament i el ciutadà.

L'Ajuntament haurà de poder consultar els mòduls de gestió als que tingui accés a través de la pàgina Web del servei. I es podran generar informes i/o fitxers, que podran descarregar-se directament a través de la pàgina Web. Les informacions a las quals podrà accedir l'Ajuntament seran, entre altres, les següents:

- Base de Dades Gràfica de Rutes i Contenedors.
- Seguiment dels vehicles mitjançant GPS i control del consum.

- Estadístiques de producció de residus.
- Evolució dels residus generats en el municipi per cada un dels contenidors que es mantingui la seva ubicació.
- Tasses de recuperació i reciclatge, etc.
- Rutes, horaris recomanacions dels serveis.
- Queixes i reclamacions.
- Incidències.
- El registre de les recollides de voluminosos i restes de poda.

5.5.4. Funcions bàsiques del sistema

La plataforma informàtica haurà de permetre les següents modularitats:

- Traçabilitat dels contenidors i papereres (RFID).
- Ubicació d'aquests mitjançant posicionament GPS.
- Gestió per tipus de contenidor i residu.
- Parc actiu de contenidors per tipus, residu, etc.
- Parc actiu de papereres.
- Gestió de pesatge, rentats i incidències respecte als contenidors.
- Tractament de punts calents.
- Totalitzadors per residu.
- Sistema de recollida de dades automàtica i en temps real.
- Posicionament GPS de les recollides, de les diferents neteges i dels serveis addicionals que es contemplin.
- Informes sobre quantitats de residus generats per ubicacions i vehicle.
- Visualització en temps real de la posició actual de tots els vehicles i dispositius mòbils (terminals de mà).
- Visualització d'itineraris realitzats.
- Anàlisis de paràmetres relatius al GPS (velocitat, temps, distància recorreguda, desocupades, etc.)
- Reproducció animada de les rutes.
- Planificació de rutes.
- Visualització del tipus i ubicació de la incidència en temps real, generada pels dispositius electrònics (embarcats i mòbils).
- Avisos de problemàtiques sorgides (contenidors trencats, cremats, buits, etc.).
- Senyalització de punts crítics (carrer tallat, etc.).
- Interacció amb els organismes controladors en relació a la generació/resolució d'incidències dintre d'un mateix entorn.
- Possibilitat de treballar amb altres formats cartogràfics (vectorials, shape, ortofotos, raster, etc.).
- Capacitats de exportació de les dades obtingudes a formats d'ús comú.
- Personalització de la reixeta de dades i capacitat per a afegir camps calculats.
- Generació d'informes i llistats en pantalla, que després puguin imprimir-se i exportar-se a múltiples formats d'ús comú

5.5.5. Equipament material pel sistema de geolocalització dels vehicles, identificació de contenidors i l'equip de seguiment del servei de neteja viària.

El sistema d'identificació dels contenidors, la geolocalització dels vehicles i el seguiment del Servei de Neteja Viària haurà de permetre el control dels residus generats als diferents punts de recollida del municipi i el seguiment del servei de neteja, de manera que ofereixi una eina de gestió adequada per l'estudi i seguiment del servei, que pugui derivar en possibles millores i optimitzacions d'aquests.

Els sistemes mencionats hauran de permetre la incorporació de diferents eines, vehicles, ALS, contenidors i equipaments de treball que formen part del servei de recollida de residus i del servei de neteja viària. Aquests sistemes s'hauran d'anar incorporant de forma gradual i seran els següents:

- Sistema d'identificació del contenidor. Aquest sistema inclourà:
 - Els identificadors que s'instal·laran als contenidors.
 - Els lectors de proximitat, que s'instal·laran als vehicles de recollida hauran de permetre llegir el codi de l'identificador del contenidor automàticament. Pels vehicles sense lectors incorporats (recollida de voluminosos i poda) s'utilitzaran equips informàtics portables de tipus PDA per a la identificació de contenidors.
- Sistema de localització i comunicació amb posicionament GPS i transmissió de les dades en temps real. Aquests equipament s'instal·laran en els vehicles del servei de recollida de residus i el servei de neteja viària, permetrà la localització en tot moment, el seguiment i creació de rutes, i la comprovació de la ubicació dels contenidors, entre moltes altres funcionalitats, com la comunicació en tot moment entre l'estació central i el vehicle. La descripció d'aquests equips s'efectuarà en el mòdul II, a l'apartat del sistema GIS.
- Equips portàtils de tipus PDA pel seguiment del servei de neteja viària i la recollida de papereres efectuada per equips humans.

La informació d'identificació de cada contenidor s'associarà a la posició GPS en el moment de la lectura i s'enviarà, a través del mòdul GPS/GPRS a l'estació central. A la vegada, el mòdul GIS la comunica als mòduls de gestió pertinents per al seu tractament.

5.5.5.1. Sistema d'identificació de contenidors i de papereres

El sistema d'identificació de contenidors es basarà en la tecnologia RFID, que suposarà un sistema d'identificació sense contacte i totalment passiu, tant aplicable a productes inerts, com a éssers vius, com ara vegetals, animals o persones.

RFID (Radio Frequency Identification) és una nova tecnologia de captura de dades, que utilitza diferents tipus de suport, per allotjar un microxip i un circuit imprès.

Aquest sistema tindrà les següents propietats bàsiques:

- Identificació sense contacte (també sense contacte visual).
- Traspasar distints materials, com cartó, fusta, etc.
- Poder llegir dades a la memòria segons les necessitats.
- Identificació ràpida (menys d'un segon) per a una gran quantitat d'aplicacions.
- Resistent a condicions adverses com ara temperatures extremes, humitat, etc...
- Els transponders es podran integrar en el producte.
- Major seguretat gràcies a la protecció de dades, ja que es pot efectuar la transmissió de dades xifrada.
- El sistema previst per a la instal·lació als vehicles incorpora els dos tipus d'elements esmentats:
 - La instal·lació als vehicles dels lectors dels identificadors dels contenidors, tot a tecnologia de 125 KHz.
 - La incorporació, a cada un dels contenidors, d'identificadors tipus compacte i amb la protecció adequada per a la seva protecció. Tenen una resistència

elevada a la immersió i suporten temperatures de fins a 140 °C, a més s'han de poder proporcionar amb diferents tipus d'encapsulat, segons el destí final que els suportarà.

5.5.5.2. Equips de posicionament dels vehicles

La posició dels vehicles s'obtindrà a través d'un dispositiu GPS/GPRS, equip electrònic que, sense cost de comunicacions, proporcionarà mitjançant triangulació matemàtica dels senyals rebuts d'una constel·lació de satèl·lits existents, dades relatives al posicionament geogràfic, com ara les coordenades de la seva posició, l'altitud, la velocitat del seu moviment, la data i l'hora.

Aquest equip estarà dissenyat de forma modular i haurà de tenir distintes dimensions, adaptabilitat, i complexitat del contingut dels elements segons les funcions a que siguin destinats els mateixos. Incorporarà també un mòdul de comunicacions GSM/GPRS per transmetre la informació que va recollint l'equip cap a la oficina central de control. A més, haurà de recollir les dades de pes i identificació dels contenidors.

L'equip que s'incorporarà als vehicles pel sistema de recollida de residus haurà de disposar de les següents característiques principals:

- Gravació de rutes i dades relacionades amb el servei de recollida.
- Permet el control del Tacògraf en temps real, amb informació i alarmes on-line.
- Suportar la connexió de perifèrics com ara impressores, lectors de presència, També incorporar ports sèrie per a la connexió de perifèrics, així com entrades digitals i analògiques per recollir senyals de camp.
- Missatgeria predefinida (arribada a contenidor, incidències de la recollida, inici i fi de ruta).

5.5.5.3. Equips portàtils de seguiment del servei de neteja viària

El sistema de neteja viària disposarà d'equips portables de tipus PDA amb un sistema de geolocalització (GPS) incorporat, i un sistema de comunicacions (GPRS) que permetrà la transmissió de les dades en temps real.

Els terminals seran ordenadors industrials de tipus PDA, que integren la captura de dades, veu, i comunicacions en un sol dispositiu compacte, amb un sistema de localització de tipus GPS integrat i amb un sistema de comunicacions mòbils 3GHSDPA que permetrà la comunicació en temps real de la informació generada en els terminals tant de localització, com d'identificacions i incidències, amb els servidors centrals de gestió de residus i serveis de l'Ajuntament.

Així mateix disposaran de sistemes de comunicació WiFi i Bluetooth. També disposen de les funcionalitats habituals de telefonia mòbil.

Hauran de disposar d'un teclat industrial i una pantalla adaptada a la visualització tant en interiors com en exteriors, i una antena lectora per dispositius RFID.

Hauran de suportar caigudes des d'una altura de 1,5 metres. A més, hauran de disposar de la qualificació IP65 per a la protecció contra la pols i l'aigua donat la variació d'entorns on es podran trobar.

La bateria haurà de mantenir l'equip en funcionament durant un dia de productivitat sencer, als treballadors que es desplacin.

Els terminals incorporaran els programes de gestió que permetran les següents funcionalitats:

- Generació i transmissió de les rutes geolocalitzades, en el format adequat per la seva incorporació als programes de gestió de residus de l'Ajuntament.

- Lectura d'identificadors RFID de les papereres i transmissió de la informació per la seva incorporació als programes de gestió de residus de l'Ajuntament.
- Generació d'incidències geolocalitzades on-line durant el servei, i transmissió de les mateixes per la seva incorporació als programes de gestió de residus de l'Ajuntament.

5.5.6. Formació de personal en l'ús de les tecnologies d'identificació

L'empresa adjudicatària assignarà el personal adequat per a la realització del servei utilitzant les tecnologies descrites. Es preveuran accions de formació adequades del personal assignat al servei que siguin responsables de l'ús de les solucions descrites.

Modificacions en els processos de recollida i manteniment de contenidors.

Amb la finalitat de garantir una millor qualitat del servei prestat, el contractista integrarà en les seves operacions i en els seus plans de qualitat la utilització d'aquestes solucions.

Es valorarà la integració d'aquests nous processos en els plans de qualitat interns del contractista respecte als manteniments, verificacions i calibratges necessaris donat la repercussió en la qualitat del servei prestat.

6. Informació, sensibilització i comunicació

6.1. Campanyes de sensibilització i comunicació concurrents

L'Ajuntament desenvoluparà campanyes de sensibilització i comunicació sobre la recollida de residus i la neteja viària. L'import anual de les mateixes serà del 2% de total, actualitzat, d'adjudicació i serà aportat per l'empresa adjudicatària.

L'objecte d'aquestes campanyes anuals serà educar i crear una sensibilitat ambiental a la ciutadania per millorar la correcta gestió dels residus i permeti arribar a un alt grau de participació ciutadana en la Recollida Selectiva i en el manteniment dels carrers dels municipi en un bon estat de neteja. Les campanyes seran temàtiques i es farà publicitat a la premsa, radio, tríptics i activitats a les escoles que permetin la seva màxima difusió.

La direcció i determinació de les campanyes, que poden incloure des del disseny i impressió de material divulgatiu fins a la realització i organització de xerrades, tallers o campanyes informatives les realitzarà l'Ajuntament.

Aquestes campanyes les hauran de desenvolupar empreses independents a l'adjudicatari designades per l'Ajuntament. Aquestes aniran especialment dirigides a les escoles del municipi, als col·lectius de la segona i tercera edat, i també a les zones d'estiueig.

6.2. Informació a la ciutadania

Tots els operaris tenen l'obligació de conèixer les característiques dels serveis de recollida de residus i de neteja viària, a més d'informar als veïns que ho sol·licitin. La informació bàsica que han de conèixer és la següent:

- a) Dies de recollida de cada fracció.
- b) Horaris.
- c) Telèfon d'informació.
- d) Ubicació i horaris del parc verd municipal.

6.3. Resum anual i publicació dels resultats

L'empresa adjudicatària queda obligada a preparar quants informes i estudis relacionats amb els diferents serveis d'aquesta contracta que li siguin sol·licitats per part de l'Ajuntament.

Igualment, i per defecte, dins el primer mes de cada any es presentarà una memòria anual que es penjarà en el web municipal per tal de donar divulgació i fer arribar a la opinió pública les actuacions, canvis i valoracions del Servei Municipal de Recollida Selectiva i la Neteja Viària. Aquesta memòria contindrà, com a mínim i a criteri dels STM, el següent detall:

- Desenvolupament del servei: organització, formació, mitjans humans, tècnics, materials i de control, millores en prestació i execució dels serveis.
- Anàlisi ambiental i de qualitat del Servei.
- Producció per cada sector i fracció de residus, en el cas del servei de recollida de residus.
- Anàlisi de les queixes i altres incidències del servei i respostes donades.
- Resum mensuals de les facturacions anuals.

7. Documentació de la proposta

Les empreses hauran de presentar una memòria tècnica que haurà de respondre de forma sistemàtica als requisits formulats en els diferents capítols en que s'ha estructurat el present plec de condicions.

La memòria tècnica constarà d'una part de documentació general i d'una part de documentació més específica dels serveis.

7.1. Documentació general

L'oferta presentada haurà de contenir com a mínim el següent:

- L'estructura de l'empresa i l'organigrama detallat del conjunt de personal directe i indirecte, especificant les categories, funcions generals, dedicació al servei, titulacions acadèmiques i professionals.
- Relació d'instal·lacions amb les que contarán els operatius del servei.
- Organització i personal relacionat amb els serveis de manteniment del parc mòbil. Manteniment de les instal·lacions fixes. Tallers i proveïdors de recanvis. Equips de reserva. Pla de manteniment, neteja i conservació dels vehicles, maquinària, equips i instal·lacions.
- Descripció de la fase d'implantació.
- Proposta del sistema de coordinació i organització del servei. Sistema de control intern, seguiment dels equips, formats de registre i seguiment del compliment de les prestacions. Comunicacions i coordinació amb l'Ajuntament.
- Proposta d'accions de comunicació i imatge corporativa, campanyes de sensibilització ciutadana.
- Seguretat i salut en el treball: Acreditació documental de l'avaluació de riscos laborals i de planificació de l'acció preventiva, i de la informació de personal.
- Estratègies de formació del personal.
- Criteris i mesures ambientals considerades mitjançant la documentació acreditativa.

- Capacitat de resposta front a intervencions d'acció immediata o situacions d'emergència.

7.2. Documentació específica

Pels serveis objectes de la contracta, el servei de recollida i transport dels residus generats al municipi i el servei de neteja viària, l'oferta presentada haurà de contenir de forma més específica tot el que es detalla a continuació:

- La memòria explicativa de les formes en que es realitzen el servei objecte havent de consignar les condicions generals que cada licitador estimi oportunes, amb la finalitat d'arribar a un millor coneixement de l'Oferta – Proposició.
- Sectors en que es divideix el municipi per ordre a la organització dels serveis, tenint en compte els plànols adjunts.
- Itineraris, freqüències i horaris de treball en cada sector, els recursos humans i mitjans materials a utilitzar.
- Un quadre resum de les hores totals anuals de cada màquina i de cada operari.
- Relació de la plantilla necessària, amb les categories i llocs de treball per cada servei, a més de cobertures per baixes, vacances, etc.
- Dades de quilometratge recorreguts, contenidors per recorregut recollits segons el tipus de recollida, el recorregut de buidat de les papereres de la via pública.
- Relació de vehicles i material necessaris. Detall, per cada vehicle, de les seves característiques de motor, potència, consum, capacitat, dimensions, etc. Acompanyats d'uns croquis, plànols, dibuixos o fotografies de cadascun dels vehicles i de la resta d'elements per tal de tenir el més complet coneixement dels mateixos.
- Pla de manteniment del material mòbil. El programa de manteniment dels equips i les substitucions per averies.
- S'acompanyarà la relació i descripció de les instal·lacions i manteniment, necessàries pel personal i el material que intervé en la prestació dels serveis.
- Plànols on es senyalen de forma coordinada la realització de les diferents tasques dels serveis objectes del contracte.
- Transport de les diferents fraccions pel seu buidatge (planta de transferència, Mac Insular, Parc Verd, o els seus diferents destins).
- Mitjans materials i recursos humans de reserva per la prestació dels serveis objectes del contracte.

A més es presentarà un document resum, on figuri i reflecteixi de forma clara, les horaris, el personal i la maquinària utilitzada en cada zona.

7.3. Concreció de la documentació tècnica

La proposta impresa TOTAL serà inferior a 100 fulls A4 amb format de lletra Arial 11 i espaiat de 1.5, numerades i a doble cara. Es valorarà la concreció de les propostes.

Podrà formar part d'un annex i per tant no estar subjecte a aquesta limitació el pla de manteniment del material mòbil i els plànols descriptius. La cartografia i el material gràfic podrà ser presentat en fulls de fins a A2.

La no presentació de la proposta d'acord amb les especificacions d'aquest punt del present Plec i els annexes corresponents podrà comportar l'exclusió del concurs de l'empresa licitadora.

També s'haurà d'entregar obligatòriament en suport informàtic modificable totes les propostes, sense limitació, la informació complementària que es vulgui aportar, que haurà d'estar referenciada en el document principal de la proposta. Per la cartografia s'utilitzarà un format d'intercanvi "SHAPE" i sistema de coordenades UTM31N, Datum geodèsic ETRS89.

El contingut de les ofertes una vegada presentades, passarà a formar part de l'expedient de contractació del servei i se custodiarà i conservarà en els termes establerts per la llei, sense que l'empresa licitadora o concessionària tingui dret a una contraprestació econòmica per aquest fet.

8. Annexos

8.1. ANNEX I: Cartografia

- Mapa 1:Agranada manual
- Mapa 2:Agranada mecànica
- Mapa 3A: Zones d'alta ocupació
- Mapa 3B: Zona d'alta ocupació
- Mapa 4: Zona neteja platges

8.2. ANNEX II: Inspecció de seguiment del servei (ISS)

8.2.1. Informe de compliment del servei

L'informe del compliment del servei es basa en l'anàlisi de les prestacions i serveis pactats. Per tal que es compleixin els serveis pactats i les seves programacions, la prestació del servei estarà subjecta a les inspeccions i controls propis establerts per l'Ajuntament i l'EIS.

Aquesta inspecció del compliment del servei a prestar es fonamenta en el control de la presència en ruta i de la composició dels equips.

El sistema de control de la situació i recorregut dels vehicles mòbils de recollida es basarà en un sistema de control per GPS (descriu en el 5.5 Sistema de gestió de la plataforma informàtica) que permetrà conèixer el recorregut i horari de pas de cadascun dels vehicles i equips mòbils. Tot i això no serà l'única eina que es farà servir per obtenir aquesta informació ni actuarà en perjudici dels resultats obtinguts per altres mètodes de mostreig.

L'empresa adjudicatària 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, ruta, itinerari, horari, equip, eines de treball, servei, estat de neteja i imatge, etc. Aquesta documentació anirà associada al sistema informàtic de gestió i serà l'empresa adjudicatària qui s'encarregarà de dotar-la de la informació necessària i amb el format adient perquè l'EIS pugui calcular els desviaments entre els serveis prestats i els serveis acordats o mínims.

La prestació del servei es controlarà a partir del control de la presència i composició dels equips:

1. Serà d'aplicació comuna a tots els equips independentment del tipus de servei a que estiguin adscrits. Els controls de presència faran referència al compliment total de les rutes, kilòmetres recorreguts, etc. d'acord amb la planificació acordada entre els serveis tècnics de l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.
2. Mitjançant la plataforma informàtica de control per GPS descrita en el 5.5 Sistema de gestió de la plataforma informàtica, l'EIS calcularà el km recorreguts, les rutes, el número de contenidors, i cada un dels objectes d'anàlisi que determini l'EIS i es pugui quantificar. Aquests càlculs es contrastaran amb els serveis pactats entre l'empresa adjudicatària i els STM.

8.2.2. Descripció de l'informe de la qualitat dels serveis

L'EIS disposarà d'un procediment d'avaluació del grau de qualitat de les prestacions dels serveis objecte de la concessió, que serà senzill, de fàcil aplicació i que permeti identificar aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament de la concessió i que fixi les bases d'un sistema de millora de la qualitat.

L'avaluació d'aquest nivell de qualitat es realitzarà en base diversos paràmetres per a cada servei. Cada paràmetre disposarà d'un criteri de compliment: correcte, acceptable, crític i inacceptable.

8.2.2.1. *Llistat orientatiu dels paràmetres de qualitat del servei de recollida de residus*

- Comprovar el buidatge dels contenidors.
- Comprovació de l'estat de neteja dels contenidors.
- Comprovació de l'estat de manteniment dels contenidors.
- Detectar la pèrdua de lixiviats i líquids provinents de la compressió dels residus.

- Comprovació de la ubicació dels contenidors.

S'establiran mostrejos i punts de control amb quantitat i representativitat suficients, que seran mostrejats aleatòriament fent el seguiment de la quantitat de residus anteriors i posteriors a la neteja.

8.2.2.2. Llistat orientatiu dels paràmetres de qualitat del servei de neteja viària

- Comprovar els horaris dels diferents serveis de neteja viària.
- Comprovar les rutes dels serveis d'agranada manual i d'agranada mecànica.
- Comprovar l'estat de neteja de la via pública després de la prestació dels serveis.
- Comprovar l'estat de buidatge i neteja de les papereres.
- Presència de vegetació espontània a la via pública.

S'establiran mostrejos i punts de control amb quantitat i representativitat suficient, que seran mostrejats aleatòriament fent el seguiment de la quantitat de residus anteriors i posteriors a la neteja.

8.2.2.3. Paràmetres de compliment de les normes de la prestació

Faran referència a si l'equip inspeccionat ha prestat el servei establert, amb l'equip previst d'acord amb la planificació, i en cas de què no sigui el previst si la substitució d'aquests ha estat acceptada prèviament per l'Ajuntament. Per tant qualsevol equip que no estigui format pels elements materials o humans previstos, que no realitzi les tasques encomanades o les realitzi de forma diferent a allò establert serà objecte de deducció.

Respecte de les avaries de la maquinària i/o vehicles de servei, les substitucions, el licitador haurà de preveure la seva substitució en un temps màxim de 2 hores. En el cas que l'empresa no notifiqui a l'Ajuntament l'avaria o sobrepassi el temps màxim establert per substitució, es considerarà prestació deficient, amb la corresponent deducció indirecta.

Aquestes normes concretes d'aplicació a cada un dels equips es definiran conjuntament entre l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària, i si escau, l'empresa inspector del servei, en funció de la composició i tasques assignades a cada equip segons l'oferta tècnica.

8.2.2.4. Enquesta a l'opinió de la ciutadania

Es basa en obtenir l'opinió de la ciutadania respecte de cada un dels serveis realitzats per l'empresa adjudicatària.

Es duran a terme enquestes de forma contínua i estadísticament representativa, l'EIS analitzarà l'opinió de la ciutadania (residents i visitants) i en determinarà per a cada un dels serveis si aquest és correcte, acceptable, crític o inacceptable.

