

Plec de prescripcions tècniques per a la concessió de la gestió del servei públic de recollida domiciliaria de residus de residus urbans del terme municipal d'Inca

Inca, juliol de 2016

Àrea de Serveis



Índex

1. INTRODUCCIÓ	4
2. OBJECTE I CARACTERÍSTIQUES DE LA LICITACIÓ	5
2.1. SERVEIS PREVISTOS	5
2.2. CONDICIONS TÈCNiques BÀSIQUES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	6
2.3. TERMINI CONTRACTUAL I PRÒRROGUES	6
2.4. INVERSIONS EN ADQUISICIÓ DE MAQUINÀRIA I TRACTAMENT DE LES AMORTITZACIONS	6
2.5. FASE D'IMPLANTACIÓ	7
3. SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS	9
3.1. ÀMBIT GEOGRÀFIC I FUNCIONAL DEL SERVEI	10
3.2. SERVEI DE RECOLLIDA EN CONTENIDORS DE LA FRACCIÓ REBUIG	11
3.3. SERVEI DE RECOLLIDA EN CONTENIDORS DE LA FRACCIÓ ORGÀNICA (FORM)	12
3.4. SERVEI DE RECOLLIDA EN CONTENIDORS DE LA FRACCIÓ SELECTIVA (ENVASOS LLEUGERS, PAPER-CARTRÓ I VIDRE)	13
3.5. SERVEI DE RECOLLIDA SELECTIVA PORTA A PORTA	16
3.6. SERVEI DE RECOLLIDA SELECTIVA PORTA A PORTA MIXT	18
3.7. SERVEI DE RECOLLIDA AMB ÀREES D'APORTACIÓ MÒBILS	20
3.8. SERVEI DE RECOLLIDA A GENERADORS SINGULARS	21
3.9. SERVEI DE RECOLLIDA AMB DEIXALLERIA MÒBIL	24
3.10. SERVEI DE GESTIÓ DE LA DEIXALLERIA MUNICIPAL	26
3.11. SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS VOLUMINOSOS	32
3.12. SERVEI DE PRE-RECOLLIDA	34
3.13. SERVEIS DE RECOLLIDA A LES DEPENDÈNCIES PÚBLIQUES I MUNICIPALS	35
3.14. SERVEI DE GESTIÓ DE LES ÀREES D'APORTACIÓ VIGILADES	35
3.15. SERVEIS DE NETEJA DELS CONTENIDORS	35
3.16. DESTÍ DEL MATERIAL RECOLLIT	38
4. CONTENERITZACIÓ DELS SERVEIS	39
4.1. SUBSTITUCIÓ DELS CONTENIDORS ACTUALS	39
4.2. CONTENIDORS DE CÀRREGA LATERAL	40
4.3. CONTENIDORS DE CÀRREGA POSTERIOR	41
4.4. CONTENIDORS SOTERRATS	41
4.5. PORTA-CONTENIDORS PER FORM	41
4.6. ADQUISICIÓ, MANTENIMENT I REPOSICIÓ DELS CONTENIDORS	43
5. PERSONAL	48
5.1. PERSONAL DEL SERVEI	48
5.2. SEGURETAT I SALUT LABORAL	49
5.3. TORNOS I HORARIS DE SERVEI	49
5.4. PLA DE FORMACIÓ	49
5.5. IMATGE MATERIAL I PERSONAL	51
6. RECURSOS MATERIALS	52
6.1. ESTAT DE CONSERVACIÓ I RENOVACIÓ DE LA MAQUINÀRIA	52
6.2. REQUERIMENTS TÈCNICS BÀSICS	53
6.3. SOROLL	54
6.4. OLORS	55



6.5.	NIVELLS D'EMISSIONS DE LA MAQUINÀRIA DE NOVA ADQUISICIÓ	55
6.6.	IMATGE DELS VEHICLES	55
6.7.	MANTENIMENT DELS VEHICLES.....	55
7.	INSTAL·LACIONS	58
7.1.	NAU DEL SERVEI	58
7.2.	ÀREES D'APORTACIÓ VIGILADES	58
7.3.	DEIXALLERIA	61
8.	TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ, POSICIONAMENT I CONTROL	66
8.1.	REQUERIMENTS TÈCNICS	66
8.2.	VISUALITZACIÓ DE LA PLATAFORMA INFORMÀTICA.....	67
8.3.	PLATAFORMA INFORMÀTICA DE GESTIÓ DEL MODEL DE RETRIBUCIÓ PER OBJECTIUS	68
8.4.	IMPLEMENTACIÓ, MANTENIMENT I MILLORA	68
9.	GESTIÓ DEL CONTRACTE	70
9.1.	COORDINACIÓ DEL SERVEI	70
9.2.	REUNIONS DE SEGUIMENT TÈCNIC	71
9.3.	CANALS DE COMUNICACIÓ INTERNA.....	71
9.4.	REGISTRE D'INCIDÈNCIES	72
10.	ACCIONS DE COMUNICACIÓ	73
10.1.	ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ, EDUCACIÓ AMBIENTAL I PARTICIPACIÓ	73
10.2.	WEB ATENCIÓ CIUTADANA	74
10.3.	IMATGE CORPORATIVA.....	75
11.	GESTIÓ DE LA QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	76
11.1.	MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	77
11.2.	MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI	78
11.3.	MODEL DE CONTROL D'OBJECTIUS AMBIENTALS	101
12.	RETRIBUCIÓ DE L'EMPRESA CONTRACTISTA	104
12.1.	CONTINGUT DE LA CERTIFICACIÓ MENSUAL	104
13.	CONTINGUT DE LA MEMÒRIA TÈCNICA	105
14.	ANNEXOS.....	106
14.1.	ANNEX I ZONIFICACIÓ DELS SISTEMES DE RECOLLIDA SOL·LICITATS	106
14.2.	ANNEX II MAQUINÀRIA A REVERTIR	107
14.3.	ANNEX III SISTEMA DE CONTENERITZACIÓ PER LA FORM	108
14.4.	ANNEX IV DISTRIBUCIÓ ACTUAL DELS CONTENIDORS.....	109
14.5.	ANNEX V CARACTERÍSTIQUES DEL SISTEMA D'USUARIS.....	122
14.6.	ANNEX VI INFORME DE L'ESTAT ACTUAL DELS CONTENIDORS SOTERRATS.....	125
14.7.	ANNEX VII LLISTAT DE GENERADORS SINGULARS	126
14.1.	ANNEX VIII LLISTAT DE DEPENDÈNCIES PÚBLIQUES.....	147
14.1.	ANNEX IX ELEMENTS DE SELECCIÓ DE L'EMPRESA D'EDUCACIÓ AMBIENTAL I PARTICIPACIÓ	149
14.1.	ANNEX X RELACIÓ DE PERSONAL A SUBROGAR	150
14.2.	ANNEX XI UBICACIÓ I PLÀNOLS DE LES ÀREES D'APORTACIÓ VIGILADES	151



1. Introducció

Aquest plec recull una quantitat important d'actuacions del Pla Municipal de Residus d'Inca. Per a l'elaboració del Pla, l'Ajuntament va iniciar un procés participatiu amb l'objectiu de confeccionar un diagnòstic compartit sobre la situació de la gestió dels residus del municipi.

Els resultats de la primera fase d'aquest procés varen donar una visió molt més completa i clara dels aspectes que la ciutadania volia incorporar al nou servei de recollida selectiva de residus.

En una segona fase, es varen realitzar sessions participatives en les quals els ciutadans proposaven actuacions que són la base del Pla de Residus i el fonament d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Destaquen, especialment les següents propostes ciutadanes: la recollida selectiva porta a porta a diferents barris, la retirada de contenidors en sòl rústic, la introducció d'illes de contenidors de càrrega lateral i la neteja i bon estat dels propis contenidors, de les ubicacions de contenidors i dels seus voltants; la reducció de la presència de voluminosos a terra; i les accions de comunicació/participació per barris per millorar el civisme i la recollida.

És voluntat de l'Ajuntament que l'adjudicatari incorpori l'essència del que va proposar la ciutadania i que treballi per millorar la recollida selectiva durant l'execució del contracte.

Els resultats complets del procés participatiu es poden trobar al web de l'Ajuntament d'Inca.



2. OBJECTE I CARACTERÍSTIQUES DE LA LICITACIÓ

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte determinar els requeriments tècnics mínims que caldrà garantir a l'hora de fer la recollida dels residus domèstics i dels assimilables a residus domèstics, així com el seu transport fins a les plantes de tractament autoritzades.

En aquest plec també es regulen els drets i obligacions de l'empresa contractista i de l'Ajuntament d'Inca que estaran vigents al llarg de tota l'execució del contracte.

2.1. Serveis previstos

Els serveis que s'inclouen dins d'aquesta licitació i dels quals es regulen les seves condicions mínimes, són els següents:

- La recollida selectiva dels residus domèstics d'Inca.
- La recollida selectiva dels residus assimilables a domèstics generats per comerços, oficines o qualsevol altra activitat adherida al servei de recollida municipal incloses les indústries dels polígons industrials d'Inca.
- La recollida de residus inclou la recollida diferenciada de les fraccions de residus domiciliaris següents:
 - Recollida de la fracció rebuig.
 - Recollida selectiva de les fraccions orgànica (FORM), envasos lleugers, paper-cartró i vidre.
 - La recollida de mobles, residus voluminosos i d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE), abandonats o concertats.
 - Recollida de restes d'obra en abocaments incontrolats.
- Gestió de la deixalleria i les àrees d'aportació vigilades.
- Transport dels residus recollits cap a l'estació de transferència i/o cap a les plantes de tractament que determini l'Ajuntament.
- Els serveis de neteja dels contenidors i els seus voltants.
- Els serveis de manteniment de contenidors i les seves ubicacions.
- Servei de recollida de voluminosos i perillosos amb deixalleria mòbil.
- Qualsevol altre servei expressament previst en aquest plec.

En cas que, tant per iniciativa de l'empresa contractista com per l'Ajuntament es vulgui ampliar la zona de recollida porta a porta prevista en aquest plec a més zones de les previstes, s'agafaran com a referència els preus unitaris del servei per tal de calcular l'increment de cost, si escau, per fer front al cost del nou servei.



2.2. Condicions tècniques bàsiques de la prestació dels serveis

El servei que es presti s'haurà d'executar amb estricta subjecció a les instruccions i plecs annexes al contracte. Es considera d'obligat compliment, en tot allò que sigui d'aplicació, la normativa vigent i és d'obligat compliment la nova legislació i la que la modifiqui o amplii.

Totes les ofertes presentades hauran de complir amb tots els serveis i les freqüències mínimes recollides en aquest plec de condicions, i podran ser millorades segons l'oferta de l'empresa licitadora.

Les ofertes que no assoleixin els mínims indicats en aquest plec de condicions, seran considerades insuficients i seran rebutjades amb la justificació corresponent.

Per tal de complir amb els criteris mediambientals i d'eficiència indicats, l'empresa adjudicatària es compromet a complir les condicions tècniques bàsiques que es descriuen a continuació:

- Gestionar amb la màxima eficàcia la recollida dels residus.
- Afavorir els principis ambientals de prevenció, preparació per la reutilització i el reciclatge dels residus.
- Reduir la presència de residus al carrer, alliberant així l'espai públic i evitant que s'hi emmagatzemin residus comercials i domèstics.
- Prestació dels serveis amb les mínimes molèsties per als veïnats.
- Complir la normativa vigent, en tot moment, en matèria de gestió de residus.

2.3. Termini contractual i pròrrogues

D'acord amb el que s'estableix en el plec de clàusules administratives particulars, els serveis objecte del present contracte tindran una durada de **8 anys**, comptats a partir del moment de l'inici per part de l'empresa contractista de l'activitat que es contracta.

No es contempla cap pròrroga al servei.

2.4. Inversions en adquisició de maquinària i tractament de les amortitzacions

Els licitadors establiran la vida útil de tota la maquinària de la que prevegin fer ús en el nou contracte, tant pel que fa a maquinària i equips que adquireixin nous a l'inici del contracte, com de maquinària usada aportada per ells.

A tots els efectes, els vehicles, la maquinària i la resta de mitjans materials de nova adquisició es podran amortitzar fins a un període no superior a 8 anys.

Els licitadors inclouran dins l'estudi econòmic una taula d'amortització mes a mes del pagament de la inversió efectuada per a cada equip que es preveu adquirir i amb valor residual 0 a la fi del contracte, indicant el període d'amortització previst, les quotes d'amortització mensuals i la liquidació mensual d'interessos.

En funció de la disponibilitat pressupostària de l'Ajuntament d'Inca, aquest podrà decidir abonar parcialment part de la inversió efectuada per l'empresa contractista al llarg del contracte,



Aquesta opció de compra avançada per part de l'Ajuntament d'Inca, no meritirà dret de percepció al contractista de benefici industrial o despeses generals en concepte de lucre cessant.

Les inversions a assumir dins d'aquest contracte i que cal preveure pels licitadors són les següents:

- Inversió inicial per l'adquisició de la maquinària prevista pel licitador a l'inici del contracte.
- Inversió inicial per a l'adequació de les àrees d'aportació vigilades.
- Inversió inicial per a l'adquisició i adequació de la deixalleria mòbil
- Inversió inicial per a l'adequació de la deixalleria municipal.
- Inversió inicial per a l'adquisició dels contenidors i sistema de control del mateixos.

2.5. Fase d'implantació

Es defineix com fase d'implantació del contracte, el període dels primers 6 mesos següents a la signatura del contracte o en el seu cas, el termini de temps inferior a sis mesos que resulti de la implantació definitiva de tots els serveis i maquinària o equips previstos en el contracte. S'ha previst la implantació dels nous serveis d'acord amb les següents fases:

Període	Servei
L'endemà de la firma del contracte	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir la recollida amb el sistema actual de contenidors tant de càrrega posterior com de càrrega superior fins que es disposin els nous contenidors• Eliminació i neteja de les àrees d'aportació en zona rústica. Una vegada adequades les àrees d'aportació vigilades• Adequació de les àrees d'aportació vigilades.• Instal·lació dels pals penja-bosses de la zona PaP
Mesos 1 a 3	<ul style="list-style-type: none">• Recollida porta a porta a Crist Rei i polígon• Estudi de la distribució de la nova xarxa de contenidors i reorganització del règim d'ús dels vehicles disponibles per poder prestar el nou servei
Mesos 3 a 6	Incorporació de la nova maquinària i ajust del servei fins a la total implantació del servei de recollida ofertat Instal·lació de totes les àrees d'aportació (inclòs pintat i delimitació amb forquilles) Instal·lació dels portacontenidors de FORM Repartiment dels contenidors per a generadors singulars i inici del servei.
Gener 2018 a l'any de l'inici del contracte	Canvi de sistema de recollida a Son Amonda (segons indica el PPT en el punt de recollida porta porta)

Durant la fase d'implantació, l'Ajuntament facilitarà els mitjans materials adscrits a l'actual contracte per a que l'adjudicatari pugui fer ús d'aquests mitjans materials durant aquest període de transició



(veure annex II maquinària a revertir), tret del cas que prevegi utilitzar temporalment els seus mitjans propis. En aquest cas l'empresa licitadora aportarà la maquinària o equips temporals que resultin necessaris per prestar els serveis durant la fase d'implantació, encara que es tracti d'un règim transitori fins a que es disposi de la maquinària i equips definitius del contracte.

Per això es valorarà la relació de vehicles i maquinària que el licitador es compromet a aportar durant aquest període transitori per desenvolupar els treballs fins l'arribada de la maquinària. En aquest cas l'empresa haurà d'aportar una declaració dels vehicles que preveu aportar, especificant cadascun dels models dels vehicles i les seves característiques bàsiques, així com la seva antiguitat.

Serà indispensable que les empreses presentin un calendari que segueixi les fases d'implantació especificades, que formarà part del contracte, on s'establiran els terminis d'arribada dels diferents equips de nova adquisició, adequació d'imatge i posada en marxa real dels diferents serveis.



3. SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS

En l'actualitat a la ciutat d'Inca coexisteixen models diferents de contenidors i de sistemes de recollida. Així, mentre la fracció rebuig es recull mitjançant el sistema de recollida en contenidors càrrega posterior de 1000 i 800 litres, ja siguin de superfície com soterrats, la recollida selectiva de paper, envasos lleugers i vidre es realitza amb contenidors de càrrega superior.

L'Ajuntament d'Inca aposta, en aquest nou contracte, per un canvi en el model de **recollida domiciliaria** que unifiqui els diferents sistemes de recollida existents en un de sol, en el màxim de casos possibles i optimitzant, així, el servei.

Aquest esforç d'homogeneïtzació de la recollida domiciliaria en el municipi requerirà, per tant, de la renovació total de la xarxa de contenidors.

Un altre dels objectius a assolir en aquest nou contracte en quant a la recollida domiciliaria és la voluntat d'incrementar i potenciar al màxim l'abast de la recollida selectiva, per tal de fer possibles els objectius ambientals que també es fixen en aquest contracte a partir de la normativa sectorial existent i del Pla Municipal de Residus.

La nova gestió de la recollida de residus del municipi es basarà, per tant, en els següents principis bàsics:

Es requerirà la unificació dels diferents sistemes de recollida actuals.

- Es demana estudiar la homogeneïtzació del servei de recollida a un únic sistema de recollida principal de tipus automàtic, estenent aquest model de recollida al major àmbit territorial possible, tot i que signifiqui la renovació total o parcial de la xarxa de contenidors.
- Per a contenidors soterrats actualment en servei, i dels que no sigui viable la transformació al sistema de recollida principal, es podrà optar per la supressió o substitució per grups de recollida en superfície mòbils, prèvia autorització de l'Ajuntament.
- El dimensionament dels serveis de recollida es farà ampliant al màxim la xarxa de contenidors de recollida selectiva i reduint, alhora, el nombre de punts d'ubicació de contenidors a la via pública respecte de la situació actual. Els licitadors presentaran un pla de contenerització on, sempre que les característiques de l'entorn ho permetin, es garanteixi el mínim temps de recollida i el mínim risc de desbordaments. Cal justificar el pla de contenerització en base a un estudi de la producció estimada i al càlcul d'un rati aproximat de contenidor per habitant i distància que permeti fixar les àrees d'aportació convenients. Les distàncies d'accés no podran ser superiors a 75 metres des de qualsevol portal fins al contenidor més proper.
- Com a mínim, el 95% de les àrees de contenidors han de ser completes (totes les fraccions), i hi ha d'haver una reducció substancial del nombre de punts de recollida respecte de la distribució actual.

Caldrà tenir en compte que el model de contenerització assoleixi els objectius de recollida selectiva, que es vincularan a la retribució per objectius fixada en el present plec.

- Com a resultat dels processos participatius efectuats amb la ciutadania s'introdueixen altres objectius a la nova contracta com són la potenciació dels serveis de neteja dels contenidors i dels seus voltants, la neteja d'àrees de recollida, la recollida de voluminosos combinada amb els



serveis de pre i post recollida i, per últim, les tasques de manteniment preventiu i renovació de la xarxa de contenidors.

3.1. Àmbit geogràfic i funcional del servei.

Àmbit geogràfic del servei:

Inclou la totalitat de la població i el terme municipal d'Inca, i s'inclouen tots els residus domèstics i assimilables a residus domèstics de les activitats comercials i industrials del municipi.

Àmbit funcional del servei:

Els residus a recollir i transportar seran les fraccions de rebuig, orgànica, envasos lleugers, paper-cartró i vidre, a més dels residus voluminosos, restes d'obra i altres residus presents en la via pública. En concret els serveis hauran d'abastar:

- Els residus dels domicilis i establiments comercials mitjançant contenidors de càrrega lateral o posterior de diferents capacitats o de forma manual en el cas del porta a porta, així com el transport dels residus fins a les corresponents plantes de tractament de residus que estableixi la direcció tècnica de l'Ajuntament d'Inca.
- Els residus de les parades del mercat municipal.
- Els residus d'establiments comercials i de serveis (grans productors de matèria orgànica, de rebuig o altres fraccions), sempre i quan aquests no disposin de serveis específics de recollida pròpia.
- Els residus dipositats a la via pública **o qualsevol altre indret del municipi**, per desbordament de contenidors o degut a comportaments incívics.
- Els residus procedents dels treballs de la neteja del perímetre de les àrees de recollida.
- Recollida de residus sanitaris de tipus I i II assimilables a urbans de l'Hospital Comarcal d'Inca, PAC's i/o centres mèdics o similars.

Queden exclosos del servei les recollides dels residus industrials no assimilables a domèstics, la recollida dels residus especials (tòxics i perillosos) d'origen comercial o industrial i els residus generats fora de l'àmbit territorial.

Durant l'execució de la contracta l'Ajuntament es reserva la facultat de reorganitzar la prestació del servei i inclús per a donar serveis en àmbits o zones de nova creació.

Per a tots els serveis, i sempre que no s'indiqui el contrari, els horaris i temporades seran els següents:

Estiu	De maig a octubre (ambdós inclosos)
Hivern	De novembre a abril (ambdós inclosos)
Horari diürn o de dia	De 6:00 a 23:00 hores
- De matí	Fins a les 15:00
- De tarda	A partir de els 15:00



3.2. Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig

3.2.1. Organització bàsica del servei

Els licitadors proposaran oferta de serveis per al buidat i transport de contenidors de la fracció rebuig en els següents termes:

- **Sistema tècnic de recollida:** Recollida mitjançant contenidors de càrrega lateral. Actualment el servei s'efectua amb contenidors de diversos tipus de recollida i en alguns àmbits es recull en contenidors soterrats. El detall dels tipus de contenidors, les unitats instal·lades i la seva capacitat total s'adjunta a continuació:

Barri	Punts de recollida	Unitats contenidors 1000 litres	Unitats contenidors 800 litres	Unitats contenidors soterrats litres
AVINGUDA COLON	28	43	1	
AVINGUDA ALCÚDIA	28	24	16	
CENTRE	48	41	36	9
CRIST REI	61	68	10	
ES BLANQUER	47	65	9	
SO N'AMONDA	26	33	5	
ZONA REIS CATÒLICS	35	45	7	
ZONA POLÍGON	56	46	25	
Total general	329	365	109	9

- **Freqüència de buidat:** la freqüència mínima serà diària per a tots els contenidors de superfície instal·lats al municipi, inclosos els festius, tot i que es podrà ajustar la freqüència de buidat a les necessitats reals de recollida en base a l'aportació de residus, mitjançant una justificació i càlcul de la freqüència idònia amb l'autorització expressa dels serveis tècnics municipals (a partir d'ara STM). Els possibles desbordaments de la xarxa de contenidors per modificacions de les freqüències o càlcul erroni en la quantitat de contenidors hauran de ser assumits per l'empresa contractista sense cost afegit per l'Ajuntament i, per tant, s'incrementarà aquesta freqüència per evitar-los.
- **Dies de servei anuals:** 365 dies, a excepció d'aquells àmbits on es pugui justificar una reducció de les freqüències de buidat, mitjançant un càlcul de la freqüència idònia. Es permeten modificacions de l'horari per a les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any. Els possibles desbordaments de la xarxa de contenidors per modificacions de l'horari hauran de ser assumits per l'empresa contractista sense cost afegit per l'Ajuntament.
- **Horari dels servei:** La recollida de la fracció rebuig només es realitzarà en torn de nit (a partir de les 23 hores).
- **Àmbit del servei:** La recollida de la fracció rebuig en contenidors de càrrega lateral es realitzarà en les zones delimitades segons mostra Annex I Zonificació dels sistemes de recollida sol·licitats.



Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- L'organització del servei de recollida que no requereixi més dotació de personal de l'estrictament necessari.
- La planificació i l'estudi de contenerització dels serveis de recollida previstos pels licitadors en funció de la distribució, de la tipologia de contenidors i la producció de residus estimada de cada ubicació en base al número d'habitants i habitatges.
- Els torns de treball previstos per a cada zona i la definició d'àmbits amb recollida.
- El nombre i tipus de vehicles que es preveu utilitzar.
- La planificació d'una fase d'implantació que permeti implantar el nou model de recollida en el mínim temps possible d'ençà l'inici del contracte, tot i que suposi la incorporació temporal de vehicles propis de l'empresa contractista no adscrits al servei.
- Els accessoris que el licitador preveu instal·lar en el contenidor que afavoreixin l'ús del mateix per la ciutadania i per persones amb mobilitat reduïda.

3.3. Servei de recollida en contenidors de la fracció orgànica (FORM)

3.3.1. Organització bàsica del servei

Els licitadors proposaran oferta de serveis per al buidat i transport de contenidors de FORM en els següents termes:

- **Sistema tècnic de recollida:** mitjançant contenidors de càrrega posterior introduïts en porta-contenidors metàl·lics amb obertura electrònica (veure Annex III sistema de contenerització per la FORM). Actualment el servei s'efectua principalment amb contenidors de càrrega posterior de 240 litres.

Tipus contenidor	Capacitat (l)	Unitats Instal·lades	Capacitat Instal·lada Total	Punts de recollida
Posterior de Superfície	240	250	60.000 l	250

- **Freqüència de buidat:** es sol·licita una freqüència mínima de 5 buidats a la setmana per a tots els contenidors de superfície i contenidors soterrats. Durant els 5 mesos d'estiu (de maig a setembre) la freqüència mínima serà de 7 buidats setmanals per a tots els contenidors.

En cas que els contenidors presentin problemes d'acumulació de residus orgànics i/o problemes d'olors amb molèsties per la ciutadania, l'empresa adjudicatària haurà de preveure un increment de freqüències el qual no suposarà un càrrec addicional per l'Ajuntament.

La freqüència del servei no es veurà alterada pels dies festius.

- **Dies de servei anuals:** Els necessaris per garantir la freqüència de buidat definida a l'oferta. Es permeten modificacions de l'horari per les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any. Els possibles desbordaments de la xarxa de contenidors per modificacions de l'horari hauran de ser assumits per l'empresa contractista sense cost afegit per l'Ajuntament.



- **Horari dels serveis:** L'hora d'inici dels serveis serà a partir de les 23 hores.
- **Àmbit de recollida:** la recollida de la FORM amb porta-contenidors es realitzarà en tot el nucli urbà manco la zona de Crist rei la qual es realiza la recollida porta a porta de totes les fraccions (veure Annex I Zonificació dels sistemes de recollida sol·licitats).

3.3.2. Requisits mínims necessaris del sistema de recollida de FORM en relació a l'organització dels serveis:

- El sistema de contenerització haurà d'assegurar que es pugui identificar l'usuari que diposita la fracció amb un sistema de tancament mitjançant targeta amb lector de proximitat, (veure Annex III sistema de contenerització per la FORM).
- La distribució dels contenidors garantirà que tots els habitatges de les zones delimitades per aquest servei hi tinguin un accés fàcil (l'àrea d'influència de cada contenidors no podrà ser superior a 75 metres).

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- L'organització del servei de recollida i el càlcul del temps destinat que garanteixi la recollida de tots els contenidors previstos pel licitador amb les freqüències de buidat previstos en aquest plec.
- Els accessoris instal·lats pel licitador a la proposta de disseny del contenidor que permetin una minimització clara de la quantitat d'impropis.
- Els accessoris instal·lats per identificar l'usuari que diposita residus dins el contenidors i restringir l'accés sense identificació.
- Els accessoris instal·lats pel licitador que afavoreixin l'ús dels contenidors per les activitats comercials sense que això suposi una facilitat per la introducció de residus que incrementin la quantitat d'impropis.

3.4. Servei de recollida en contenidors de la fracció selectiva (envasos lleugers, paper-cartró i vidre).

L'Ajuntament d'Inca pretén una millora de la gestió ambiental dels residus del municipi i, per aquest motiu, ha previst incrementar substancialment el nombre de punts de recollida selectiva per així apropar aquest servei al major nombre de ciutadans.

Aquesta decisió es justifica per diversos motius, dels quals es destaquen:

- La voluntat d'impulsar la recollida segregada dels residus per tal de millorar les quantitats de residus recollides separatament i minimitzar l'impacte ambiental.
- Es cerca també la unificació estètica dels contenidors de recollida selectiva amb la de la fracció rebuig de contenidors que permeti una uniformitat visual dels grups de contenidors a la via pública.



- Afavorir la neteja dels contenidors i de la seva ubicació.
- Reduir els costos de tractament derivats de la incineració de rebuig i incrementar els ingressos derivats de la venda de fraccions reciclables.

Totes les propostes presentades pels licitadors hauran de assegurar que al menys el 95% del les àrees d'aportació de recollida ubicats en el municipi disposin de recollida selectiva de paper, envasos lleugers, vidre, rebuig i FORM.

3.4.1. Organització bàsica del servei

Els licitadors proposaran oferta de serveis per al buidat i transport de contenidors d'envasos lleugers, el paper i cartró i del vidre en els següents termes:

- **Sistema tècnic de recollida:** Sistema de càrrega lateral compatible amb els serveis de recollida de la fracció rebuig de cara a aprofitar els vehicles de recollida i optimitzar al màxim el servei. Les solucions diferents a aquesta hauran de ser justificades clarament, tot indicant els avantatges pels quals s'opta per la no unificació del sistema de recollida.

Actualment el servei s'efectua principalment amb contenidors tipus iglú, tot i que existeixen alguns contenidors soterrats de càrrega vertical. El detall dels tipus de contenidors, les unitats instal·lades i la seva capacitat total s'adjunta a continuació:

Tipus de contenidor		Capacitat (l)	Unitats Instal·lades
PAPER	Iglú	2400	99
	Soterrats	3500	3
VIDRE	Iglú	2400	80
	Soterrats	3500	3
VIDRE VACRI	Iglú	2400	37
VIDRE MINUS	Iglú	2400	11
ENVASOS	Iglú	2400	83
	Soterrats	3500	3

Els contenidors de recollida selectiva soterrats de càrrega vertical seran inutilitzats durant tota la contracta. Per tant, l'empresa contractista haurà de realitzar les tasques d'eliminació de les bústies en superfície i tapar el forat de forma segura, estèticament correcta i consensuada amb l'Ajuntament. Si l'empresa adjudicatària troba oportú utilitzar aquests contenidors caldrà presentar una justificació raonada de com s'utilitzaran en base al sistema proposat. En qualsevol cas serà l'Ajuntament qui decideixi quin serà el sistema elegit (inutilitzar-los o utilitzar-los). Les bústies eliminades són propietat de l'Ajuntament i, per tant, s'hauran de dipositar en les dependències municipals.

- **Distribució:** Pel que fa a la ubicació dels contenidors de recollida selectiva, s'haurà de preveure la instal·lació d'àrees d'aportació completes. Per tant, cada àrea d'aportació inclourà, com a mínim, un contenidor de cada fracció, inclòs de rebuig i FORM. En el cas que no sigui viable la ubicació de tota l'àrea completa es permetrà realitzar dues illes de contenidors no separades



per més de 20 metres una de l'altra, en qualsevol cas serà sempre amb consentiment exprés de l'Ajuntament.

- **Freqüència de buidat:** A proposta del licitador. Els licitadors programaran el servei en base a la previsió de generació de residus estimada a la seva oferta que ha de considerar el nou desplegament de la recollida selectiva, el model de contenidor escollit, la seva capacitat, i sobretot **la premissa que l'Ajuntament no acceptarà desbordaments de residus en els contenidors derivats d'un càlcul erroni en la generació de residus**, o en el volum de residus generat respecte del volum de contenerització instal·lat. En aquest últim cas, l'Ajuntament podrà ordenar incrementar la freqüència de buidat prevista en l'oferta o incrementar el nombre de contenidors en punts específics si s'observen problemes d'acumulació de residus al voltant dels contenidors per manca de capacitat o freqüència de recollida. Aquests increments de servei no comportaran contraprestació econòmica atès que es considerarà un error a l'oferta per una manca de previsió en els càlculs de generació de residus.
- **Dies de servei anuals:** Els serveis garantiran la seva freqüència de buidat inclús si hi ha dies festius. Els licitadors proposaran l'organització més adequada dels torns de treball en funció de la seva combinació de serveis. Es permeten modificacions de l'horari per les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any. Els possibles desbordaments de la xarxa de contenidors per modificacions de l'horari hauran de ser assumits per l'empresa contractista sense cost afegit per l'Ajuntament.
- **Horari dels serveis:** L'horari d'inici dels serveis serà a proposta dels licitadors en base al seu estudi d'optimització de mitjans i recursos humans previstos en la seva oferta. Actualment els serveis es presten al llarg del torn de matí. No es poden prestar serveis de recollida de Vidre abans de les 9:00 del matí ni posteriors a les 21:00 del vespre.
- **Actuacions especials de recollida:** Els licitadors programaran actuacions especials de recollida pels següents dies, amb independència de si són dies festius o laborals.
 - **Nadal:** S'efectuarà una recollida especial de paper i cartró i envasos lleugers el dia 24 de desembre preveient el buidat de tots els contenidors, recollida especial de tots els contenidors de Paper el dia 26 de desembre.
 - **Nadal:** s'efectuarà una recollida especial de vidre el dia 24 de desembre preveient el buidat de tots els contenidors.
 - **Cap d'any:** es buidaran tots els contenidors de vidre abans de la revetlla de Cap d'Any.
 - **Diada de Reis:** Recollida de tots els contenidors de Paper el dia 5 de gener i recollida especial de tots els contenidors de Paper el dia 6 de gener.
- **Dies festius:** Els licitadors preveuran la recollida d'acord amb el calendari de recollida sense que aquest pugui ser afectat per dies festius. En cas que s'hagi d'incrementar la freqüència de buidat per dos o més dies festius consecutius, el servei de recollida selectiva es prestarà en un dels dies festius com a mínim.
- **Àmbit de recollida:** La recollida de les fraccions de paper, vidre i envasos en contenidors de càrrega lateral es realitzarà en les mateixes zones que el sistema de recollida de la fracció rebuig.



Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- L'organització del servei de recollida que no superi els horaris de recollida establerts, ni tampoc que el servei requereixi més dotació del personal estrictament necessari.
- La distribució dels contenidors en base a les produccions per zona.
- La tipologia de contenidors utilitzats per a cada fracció.

3.5. Servei de recollida selectiva porta a porta

3.5.1. Organització bàsica del servei

Els licitadors proposaran oferta de serveis per a la recollida selectiva de totes les fraccions porta a porta en els següents termes:

- **Sistema tècnic de recollida:** Es realitzarà la recollida porta a porta mitjançant el sistema tradicional de bolseig.
 - Per a edificis de menys de 6 habitatges per portal, no serà necessari la col·locació de pals penja-bosses.
 - Per a edificis de 6 a 14 habitatges per portal, el licitador haurà de preveure l'adquisició i instal·lació de pals penja-bosses per a cada portal, amb un màxim de 8 ganxos per pal, per a que s'hi pugui penjar una bossa o poalet per a cada habitatge. Cada ganxo tindrà una numeració única que s'acordarà amb els STM prèvia instal·lació.
 - Per a edificis de més de 14 habitatges veure la descripció del servei de recollida amb àrees d'aportació mòbils.

El licitadors hauran de presentar en la seva oferta tècnica una proposta de model de pal amb les característiques tècniques bàsiques adaptant el seu disseny a les necessitats reals de la seva ubicació.

Els licitadors podran realitzar una proposta alternativa als pals penja-bosses, en qualsevol cas serà decisió final de l'Ajuntament quina opció s'instal·larà.

En qualsevol cas seran els STM qui decideixin la quantitat i ubicació final dels pals penja-bosses i àrees d'aportació mòbils a instal·lar sense que el nombre habitatges de cada portal sigui un condicionant definitiu ja que s'haurà d'analitzar l'entorn de cada edifici.

El manteniment d'aquests pals anirà a càrrec d'empresa contractista si serà responsabilitat de la mateixa mantenir en perfectes condicions d'ús tant els ganxos com els pals sigui quin sigui el motiu de del perfecte.

- **Àmbit de recollida:** Aquest servei de recollida s'executarà a la zona de Crist Rei i a partir del segon any de servei el barri de Son Amonda tal i com es detalla a l'Annex I Zonificació dels sistemes de recollida sol·licitats.
- **Freqüència de recollida:** Es requereixen 8 recollides setmanals per tota la zona indicada amb aquesta recollida (veure l'Annex I: Zonificació dels sistemes de recollida), inclosos els festius.



- **Dies de servei anuals:** 365 dies. Es permeten modificacions de l'horari d'inici del servei per les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any. En qualsevol cas no es deixarà cap dia sense realitzar la recollida.
- **Horari dels serveis:** Es considera que la recollida porta a porta es portarà a terme distribuint-la en dos tornos:
 - **Recollida de dia:** per a la recollida de vidre. (1 recollida setmanal en torn de matí a partir de les 9:00h)
 - **Recollida de nit:** a partir de les 23:00h, per a la recollida de les fraccions de paper, envasos, rebuig i FORM. 7 recollides setmanals distribuïdes segons el següent horari:

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

L'Ajuntament podrà modificar el tipus de fracció objecte de la recollida en qualsevol moment de la contracta sense increment del cost del servei, sempre i quan no incrementi els dies de recollida. En cas d'augmentar els dies de recollida s'incrementarà també el cost del servei en base als preus unitaris d'aquest servei.

3.5.2. Forma de prestació del servei

L'empresa contractista haurà de recollir els residus dipositats a la via pública. En cas que els ciutadans els dipositin en recipients, una vegada buidats, aquests han de tornar a deixar-se al punt de recollida. En el cas dels poalets (FORM), han de deixar-los en el mateix punt de recollida i destapats per indicar que han estat buidats correctament.

La recollida porta a porta i porta a porta mixt (veure apartat 3.6 Servei de recollida selectiva porta a porta mixt) es realitzarà seguint els mateixos itineraris cada dia, a fi que els veïns coneguin l'hora en que els operaris del servei passaran a realitzar-ho.

En el cas que en fer-se el recorregut per totes les zones especificades es deixi sense recollir alguna bossa de residus o fracció correctament treta al portal o es deixi sense buidar algun recipient, l'empresa contractista haurà de tornar a recollir-lo el mateix dia, de forma que quedi totalment complet el servei cada dia.

En el cas en que un ciutadà no tregui els residus correctament o tregui la fracció el dia en que no està previst el servei, l'empresa contractista no recollirà aquests residus i, a més, deixarà un adhesiu a la bossa o en el recipient indicant el motiu pel qual no s'han recollit els residus. Aquest adhesiu serà dissenyat, editat i costejat per l'empresa contractista i haurà de comptar amb el vistiplau dels STM. A més, l'empresa haurà de fer un seguiment i lliurar diàriament a l'Ajuntament, abans de les 8 h del matí, un registre dels usuaris que incompleixin amb les directrius de presentació dels residus. Totes aquestes incidències quedaran en forma digital així com a la plataforma informàtica en un document excel compartit en núvol i amb els caps que l'Ajuntament determini.



Aquelles bosses que no s'hagin retirat durant el servei de recollida a causa d'incidències detectades, tant per part de l'empresa com per part dels STM, **seran recollides prèvia autorització i coneixement de l'Ajuntament durant el matí del mateix dia o bé de dies posteriors**. Per tant, l'empresa haurà de disposar d'un servei de recollida amb els mitjans necessaris en torn de matí per tal de resoldre aquestes incidències.

Aquesta forma de prestar el servei s'aplicarà tant a la zona de porta a porta com a la zona de porta a porta mixt i a la recollida de comerços.

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'evitin els escapaments i es minimitzin les males olors. L'Ajuntament haurà d'autoritzar aquests transvasaments. En cas de produir-se vessaments s'hauran de retirar de forma immediata.

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 tal de dipositar els bolquers de manera separada i aïllada de la fracció orgànica. Els dies de recollida de rebuig, aquest es podrà recollir de manera conjunta amb els bolquers.

L'empresa contractista haurà de preveure una recollida diària de bolquers i altres elements similars en dependències municipals o privades de caire socio-sanitari (residències, centres de dia, d'educació especial, etc.) i habitatges específics acordats amb l'Ajuntament.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- L'organització del servei de recollida porta a porta.
- La planificació i l'estudi del servei de recollida previst pel licitador en funció de la distribució de la tipologia segons Annex I adjunt.
- Els torns de treball previstos per a cada zona i la definició d'àmbits amb recollida.
- El nombre i tipus de vehicles que es preveuen utilitzar.
- **La planificació i l'estudi de les ubicacions, així com també el disseny dels pals penja-bosses.**
- La planificació d'una fase d'implantació que permeti implantar el nou model de recollida en el mínim temps possible d'ençà l'inici del contracte, tot i que això suposi la incorporació temporal de vehicles propis de l'empresa contractista no adscrits al servei.

3.6. Servei de recollida selectiva porta a porta mixt

3.6.1. Organització bàsica del servei

Els licitadors proposaran oferta de serveis per a la recollida selectiva de les fraccions paper, vidre, envasos i rebuig en bolseig porta a porta i de la FORM en contenidors.

- **Sistema tècnic de recollida:** Es realitzarà la recollida porta a porta mitjançant el sistema de recollida en bossa davant la porta de cada habitatge per a les fraccions de paper, vidre, envasos i rebuig i en contenidors de càrrega posterior, tancats mitjançant porta-contenidors, per la FORM. Aquests portacontenidors tendran un sistema de tancament i identificació d'usuari



mitjançant targeta RFID veure Annex III sistema de contenerització per la FORM. Seguint el mateix criteri que en el servei de recollida porta a porta, per a edificis de menys de 6 habitatges per portal no serà necessari la col·locació de pals penja-bosses.

- Per a edificis de 6 a 14 habitatges per portal el licitador haurà de preveure l'adquisició i instal·lació de pals penja-bosses per a cada portal, amb el nombre suficient de ganxos per a que s'hi pugin penjar una bossa per a cada habitatge. Aquests ganxos tindran una numeració única que s'acordarà amb els STM.
- Per a edificis de més de 14 habitatges veure la descripció del servei de recollida amb àrees d'aportació mòbils.

En qualsevol cas seran els STM qui decideixin la quantitat i ubicació final dels pals penja-bosses i àrees d'aportació mòbils a instal·lar.

- **Àmbit de recollida:** Aquest servei de recollida s'executarà a la zona de Centre, es Molins i Sant Francesc tal i com determina l'Annex I Zonificació dels sistemes de recollida sol·licitats.
- **Freqüència de recollida:** Es requereixen 7 recollides setmanals per tota la zona indicada amb aquesta recollida (veure annex I zonificació dels serveis de recollida), inclosos els festius.
- **Dies de servei anuals:** 313 dies (de dilluns a dissabte inclosos). Es permeten modificacions de l'horari per les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any. En qualsevol cas no es deixarà cap dia sense realitzar la recollida.
- **Horari dels serveis:** Es considera que la recollida porta a porta es portarà a terme distribuïnt-la en dos torns:
 - **Recollida de dia:** per a la recollida de vidre
 - **Recollida de nit:** a partir de les 23:00 per a la recollida de les fraccions paper i cartó, envasos, rebuig.

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
			Vidre			
Envasos	Paper	Rebuig	Envasos	Rebuig		Rebuig

L'Ajuntament podrà modificar el tipus de fracció objecte de la recollida en qualsevol moment de la contracta sense increment del cost del servei, sempre i quan no incrementi els dies de recollida, en el cas d'increment dels dies de recollida, s'incrementarà el cost del servei en base als preus unitaris d'aquest servei, de la mateixa forma si s'eliminen dies de recollida s'haurà de reduir l'import de cànon en base als mateixos preus unitaris.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- La planificació, l'organització i l'estudi dels serveis de recollida previstos pels licitadors en funció de la distribució de la tipologia segons annex I adjunt.
- La planificació i l'estudi de les ubicacions dels pals penja-bosses.



- Els torns de treball previstos per a cada zona i la definició d'àmbits amb recollida.
- El nombre i tipus de vehicles que es preveuen utilitzar.
- La planificació d'una fase d'implantació que permeti implantar el nou model de recollida en el mínim temps possible d'ençà l'inici del contracte, tot i que això suposi la incorporació temporal de vehicles propis de l'empresa contractista no adscrits al servei.

3.7. Servei de recollida amb àrees d'aportació mòbils

En les zones de recollida porta a porta i porta a porta mixt existeixen un seguit d'edificis els quals, per la quantitat d'habitatges existents en cada un d'ells, és difícil fer la recollida porta a porta de la mateixa forma que en la resta d'habitatges. Per això es preveurà la instal·lació de contenidors mòbils, plataforma de contenidors, o qualsevol altre sistema anàleg que proposi el licitador, per garantir una recollida diferenciada en aquests punts.

3.7.1. Organització bàsica del servei

Els licitadors proposaran oferta de serveis amb àrees d'aportació mòbils per a totes les fraccions en els següents termes:

- **Sistema tècnic de recollida:** A proposta del licitador, es realitzarà la recollida amb aquest tipus de sistema almanco als edificis que superin el 14 habitatges per portal i que, per tant, no és viable el sistema d'acumulació mitjançant pals penja-bosses com als edificis d'entre 6 i 14 habitatges per portal.

S'haurà de preveure la senyalització d'aquestes àrees de tal manera que durant el temps de recollida aquesta àrea estigui lliure per poder ubicar els contenidors, o la plataforma de contenidors, per tant s'haurà de realitzar una proposta de senyalització vial per delimitar aquests espais en la via pública, aquesta també inclou la instal·lació de senyalització vertical.

L'empresa contractista col·locarà aquestes unitats mòbils a partir de les 21:00 en cada zona habilitada a tal fi i només es permetrà la recollida de la fracció que pertorqui cada dia. Els usuaris dipositaran els residus en aquests contenidors i una vegada finalitzat el servei es retiraran deixant tota l'àrea completament neta. En cas que es realitzi un mal ús per part dels ciutadans, l'empresa informará als STM per tal prendre les mesures pertinents.

- **Freqüència de buidat:** la mateixa que en l'àmbit de recollida en que s'ubiquin les àrees.
- **Dies de servei anuals: els 365 dies.** Es permeten modificacions de l'horari per les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any. En qualsevol cas no es deixarà cap dia sense realitzar la recollida.
- **Horari dels serveis:** Es considera que la recollida porta a porta es portarà a terme distribuïnt-la en dos torns,
 - **Recollida de dia:** per a la recollida de vidre.
 - **Recollida de nit:** a partir de les 23 hores per a la recollida de les fraccions de paper i cartó, envasos, rebuig i FORM.
- **Àmbit del servei:** les àrees d'aportació mòbil es col·locaran en les zones de recollida porta a porta i porta a porta mixt.



Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- L'organització del servei de recollida.
- La planificació i l'estudi d'aquest servei de recollida.
- Els torns de treball previstos per a cada recollida.
- El nombre i tipus de vehicles que es preveuen utilitzar.
- La tipologia d'infraestructura utilitzada en les àrees d'aportació mòbil.
- Senyalització de les zones on s'ubicaran les àrees d'aportació mòbil.
- La planificació d'una fase d'implantació que permeti implantar el nou model de recollida en el mínim temps possible d'ençà l'inici del contracte, tot i que suposi la incorporació temporal de vehicles propis de l'empresa contractista no adscrits al servei.

3.8. Servei de recollida a generadors singulars

Els licitadors preveuran un servei de recollida per cartró comercial, envasos, vidre i FORM a les activitats comercials que en generin.

L'Ajuntament aportarà els contenidors necessaris a cada un dels establiments comercials en funció de la seva tipologia. Tot i així els licitadors presentaran una proposta on s'especificarà la quantitat de contenidors necessaris per a garantir que tots els comerços disposin de contenidor.

Les fraccions que seran objecte de contenerització seran totes manco la de paper i cartó que es recolliran de forma manual sempre i quan l'establiment no utilitzi contenidors:

Aquests contenidors seran de 240 l a 800 l. En la proposta caldrà tenir en compte la seguretat requerida per tal d'evitar incidents amb els contenidors i el seu contingut.

Aquests contenidors seran de diferents colors en funció del tipus de residus objecte de de recollida.

3.8.1. Recollida de la FORM

Es preveu realitzar una recollida de la FORM als generadors singulars que per les seves característiques de producció o localització no puguin utilitzar els porta-contenidors domiciliaris, i per tant sigui necessari preveure una recollida específica.

El licitadors realitzarà una proposta dels establiments objecte d'aquesta recollida en base als establiments que es presenten en l'annex VII llistat de generadors singulars:

La freqüència de recollida d'aquesta fracció serà de 7 recollides setmanals, l'organització del servei es podrà combinar amb la recollida dels contenidors del carrer, de tal forma que s'optimitzi el servei. En la memòria tècnica que realitzi el licitador es justificarà quins establiments es realitzarà porta a porta i quins utilitzaran els porta-contenidors ubicats en la via pública.

3.8.2. Recollida de cartró comercial

Pel que fa a la recollida de cartró comercial, l'empresa adjudicatària es farà càrrec de la recollida de tot el cartró aportat a la via pública per les activitats comercials del municipi.



L'empresa haurà de proposar l'organització d'aquest servei.

Pel que fa als establiments que estiguin dins la zona de recollida selectiva porta a porta i porta a porta mixt, una de les recollides podrà coincidir amb la recollida domiciliària.

3.8.3. Recollida de vidre i envasos lleugers

També està previst realitzar un servei de recollida de la fracció vidre i envasos lleugers generats per la restauració, activitats d'oci i altres comerços i indústries. Per tant, les empreses licitadores hauran de presentar una proposta on es prevegi aquesta recollida.

Pel que fa als establiments que estiguin dins la zona de recollida selectiva porta a porta i porta a porta mixt, una de les recollides podrà coincidir amb la recollida domiciliària.

3.8.4. Recollida a generadors singulars en àmbit industrial

Es realitzarà un servei de recollida de totes les fraccions assimilables a residus domiciliaris generats per les indústries del polígon industrial (veure Annex I Zonificació dels sistemes de recollida sol·licitats).

Cada indústria es farà càrrec dels seus contenidors dins de la mateixa instal·lació. Per aquest motiu hauran de disposar de la quantitat suficient de contenidors de càrrega posterior de 240 l a 1.000 l en les seves dependències.

L'empresa contractista disposarà d'un registre de les activitats subjectes a recollida i registrarà les dades referents al nombre de buidats de cada contenidor per activitat, informant a l'Ajuntament d'aquelles indústries que efectuin aportacions de rebuig en excés o errònies.

El licitador també haurà de preveure el repartiment de nous contenidors **a tots els establiments dels municipi que ho sol·licitin** a l'inici del contracte i haurà de prestar el servei de comunicació i informació del funcionament del servei en el moment de l'entrega dels contenidors. Els contenidors els proporcionarà l'Ajuntament, i el repartiment es farà en coordinació amb els STM.

La recollida de residus a les indústries s'efectuarà a la porta de les instal·lacions de la indústria, on els propietaris o responsables hauran col·locat els contenidors els dies en els quals es porti a terme el servei. En el cas en que deixin bosses o residus al voltant dels contenidors, també s'hauran de recollir.

Els propietaris i responsables dels establiments ubicats en l'àmbit industrial es faran càrrec de retirar els contenidors de la via pública a fi que només durant el servei de recollida romanguin fora de l'establiment.

Durant la fase d'implantació s'elaborarà un registre d'activitats on s'estudiarà quins tipus de contenidors s'assignen a cada empresa.

3.8.5. Freqüència i horari de recollida a activitats comercials/industrials

Freqüència de buidat: la freqüència mínima de buidat setmanal per a cada tipus de residu és la següent:

Fracció	Freqüència	Horari
Paper	3 dies	Diürn
Vidre	2 dies	



Envasos	3 dies	Nocturn
FORM	7 dies	
Rebuig	3 dies	

Tot i que es podrà ajustar la freqüència de buidat a les necessitats reals de cada establiment en base a l'aportació de residus mitjançant una justificació i càlcul de la freqüència idònia amb l'autorització expressa dels STM.

- **Dies de servei anuals:** Es permeten modificacions de l'horari per les nits dels dies anteriors a Nadal i Cap d'Any.
- **Horari dels serveis:** L'horari d'inici dels serveis serà a proposta dels licitadors en base al seu estudi d'optimització de mitjans i recursos humans previstos en la seva oferta. En qualsevol cas aquest horari s'haurà d'adaptar a l'horari comercial dels establiments.

3.8.6. Recollida específica al mercat municipal

Els licitadors preveuran la recollida del mercat municipal. Actualment el mercat cobert genera les fraccions de FORM, rebuig, paper i envasos que es recullen amb contenidors de càrrega posterior de 1100 litres i que són del mateix color. Tot i així, l'Ajuntament d'Inca vol impulsar un nou programa de recollida selectiva al mercat que l'empresa contractista haurà de posar en marxa, garantint-ne el compliment de les freqüències, horaris i característiques especificades.

Per tal d'optimitzar el servei, la recollida dels contenidors del mercat es podrà coordinar amb els altres serveis sempre que es compleixin amb les freqüències mínims exigides.

La freqüència mínima de buidat dels contenidors adscrits a aquestes instal·lacions seran les següents:

Fracció	Freqüència	Horari
Paper	3 dies	Diürn
Vidre	2 dies	
Envasos	3 dies	
FORM	7 dies	Nocturn
Rebuig	3 dies	

Es presentarà un estudi justificatiu de la tipologia i quantitat de contenidors necessaris per a cada fracció en base a les necessitats i l'espai disponible. Com a mínim s'haurà de disposar d'un contenidor per a cada tipus de residu.

En el cas que el dimensionat del servei previst en l'oferta de l'empresa adjudicatària no sigui suficient per donar resposta a les necessitats reals del servei degut a un mal disseny del servei, l'empresa aportarà els mitjans que siguin necessaris per a la correcta prestació del servei i aquests aniran al seu càrrec.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.



- Es valorarà que l'organització de la nova recollida selectiva sigui efectuada en tot el possible de forma combinada amb la recollida domiciliària o bé amb la recollida específica per a activitats.

3.9. Servei de recollida amb deixalleria mòbil

El servei de recollida amb deixalleria mòbil pretén apropar la recollida de residus especials al ciutadà, a la vegada que es genera un punt d'informació mòbil a totes les barriades del municipi.

Els objectius generals que ha de complir aquest servei són els següents:

- Oferir a la població un lloc on dipositar separatament els residus que no es recullen mitjançant contenidors o porta a porta. L'empresa contractista farà una proposta de deixalleria mòbil amb la seva distribució i els residus acceptats.
- Orientar les fraccions seleccionades vers la reutilització, la recuperació i el reciclatge.
- L'empresa contractista haurà de gestionar de manera correcta els residus acceptats.
- Garantir que la manipulació dels residus es realitzi amb un alt nivell de protecció del medi ambient.
- Atendre al públic d'una forma que incentivi la participació i fomenti la sensibilització ambiental als usuaris, per convertir la deixalleria en un centre d'educació ambiental permanent.
- Les empreses presentaran dins la Memòria Tècnica la descripció del servei, on es descriuran els recursos humans i materials necessaris per realitzar el servei de deixalleria mòbil d'acord amb les especificacions d'aquest plec.
- La deixalleria, com a element d'educació ambiental, podrà ser visitada amb finalitats pedagògiques i educatives. Per això, haurà de rebre qualsevol centre, institució, organisme o particular que vulgui visitar-la. Les visites es concertaran a través de l'Ajuntament, el qual es coordinarà amb l'empresa adjudicatària del servei.

Els usuaris autoritzats per a dipositar residus en la deixalleria mòbil seran en particular cadascuna de les persones que habiten, en primera o segona residència, en un habitatge del municipi, i que està subjecte a la taxa de residus.

3.9.1. Organització bàsica del servei

El licitador, en la seva oferta tècnica, realitzarà una proposta de calendari amb les ubicacions proposades. **Aquestes ubicacions hauran de donar servei a tot el municipi i, per tant, s'hauran de cercar ubicacions que permetin una cobertura total i justificar el radi d'acció** de cada una d'elles atenen en la mesura del possible a les barriades ja existents. El nombre d'ubicacions en la que es col·locarà la deixalleria **serà d'un mínim de 12** i, en qualsevol cas, l'Ajuntament es reserva el dret de modificar aquestes ubicacions sota el seu criteri.

Serà gestionada per un treballador, el qual atindrà a tots els usuaris que s'adrecin a aquest servei i informarà del servei i del tractament que rebrà el residu, així com de qualsevol altre dubte relacionat amb aquest o amb altres serveis de la contracta.

El servei de Deixalleria Mòbil estarà adreçat especialment per a un sector de la població amb dificultats de mobilitat, especialment la gent gran, per tant haurà de ser accessible i els veïns que no disposen de vehicle particular per a poder desplaçar-se a la Deixalleria Municipal.

Serà responsabilitat del personal de la deixalleria mòbil mantenir en les millors condicions de neteja tot l'espai, així com la reposició dels materials, contenidors, plafons, cartells, retolació exterior, etc., deteriorats pel pas del temps i/o per actes vandàlics.



La deixalleria mòbil serà retirada de la via pública diàriament, un cop finalitzat el seu horari d'obertura, i es procedirà al buidat dels residus recollits, els quals es dipositaran correctament a les instal·lacions de la deixalleria fixa.

El servei s'haurà de prestar diàriament i com a mínim amb el següent horari:

- De 10 a 13 del matí i de 17 a 20 de la tarda de dilluns a divendres durant els mesos d'estiu
- De 10 a 13 del matí i de 15 a 18 de la tarda de dilluns a divendres durant els mesos d'hivern
- De 9 a 14 del matí els dissabtes

Cada dia s'instal·larà a una ubicació diferent, mantenint sempre el mateix calendari a fi que els veïnats coneguin el dia que s'ubicarà en el seu barri.

S'ha de preveure la instal·lació d'una parada informativa on l'operari atindrà als usuaris i realitzarà les tasques d'informació i educació.

3.9.2. Residus admesos

L'empresa contractista admetrà l'entrada a la deixalleria mòbil dels residus pels quals està habilitada al respecte, com són:

- Olis vegetals
- Olis minerals
- Residus especials (pintures, vernissos, dissolvents, radiografies, aerosols, residus fitosanitaris i adobs, etc.)
- Fluorescents
- Piles
- Bateria
- Metalls (en petites quantitats)
- Tònners i cartutxos d'impressió
- RAEE
- Medicaments

I informarà dels punts més propers de recollida, de la ubicació de la instal·lació de deixalleria per a la resta de residus o del servei de recollida de voluminosos concertada.

- Vidre
- Paper i cartró
- Envasos
- Rebuig
- FORM
- Metalls (en volums elevats)
- Voluminosos de grans dimensions

3.9.3. Característiques bàsiques de la deixalleria mòbil

El disseny i tipus de deixalleria mòbil serà a proposta del licitador. En qualsevol cas, haurà de ser un vehicle complet adaptat a tal fi i accessible per a persones amb mobilitat reduïda .



3.9.4. Imatge

El licitador presentarà una proposta d'imatge corporativa per als equips i serveis de la deixalleria mòbil, pictogrames previstos així com el disseny integral de mateixa.

3.9.5. Pla d'implantació

Els licitadors inclouran la documentació relativa al projecte d'implantació del servei de deixalleria mòbil, especificant parades previstes, equip a utilitzar, accions d'adequació de l'equip escollit, horaris previstes, hores de servei a cada parada, atenent a les prescripcions que determina el plec.

S'haurà de justificar la idoneïtat de la parada escollida i d'altres aspectes a tenir present en el procés d'implantació del servei, incloses totes aquelles relatives a la comunicació de la posta en marxa i funcionament del nou servei a la població. Igualment, inclouran una justificació dels motius pels que opten per un model o un altre de funcionament de deixalleria mòbil i la descripció gràfica i plànols del la deixalleria mòbil.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- Es valorarà la senyalització exterior, així com el personal present en cada moment per atendre als usuaris. Es valorarà especialment l'aportació de personal amb coneixements, habilitats per assessorar als usuaris.
- Es valoraran els sistemes i mecanismes d'incentivació de l'ús de la deixalleria que proposi el licitador (tríptics a les bústies, anuncis als mitjans de comunicació, etc.).
- Es valoraran els mitjans aportats (vehicle específic destinat a la deixalleria mòbil i compartimentació).

3.10. Servei de gestió de la deixalleria municipal

La gestió i explotació de la deixalleria municipal ha de ser dinàmica, adaptant-se a l'evolució, quantitat, tractament, recepció i tipologia dels residus.

La seva gestió ha d'estar orientada a la minimització de fraccions sense possibilitat de recuperació, pel que **cal orientar les fraccions seleccionades vers la valorització sempre que sigui possible tècnicament.**

3.10.1. Organització del servei

Els licitadors presentaran dins la Memòria Tècnica la descripció del servei, on es descriuran els recursos humans i materials necessaris per realitzar el transport de les caixes, la gestió i explotació de la deixalleria d'acord amb les especificacions d'aquest plec.

Caldrà aportar una explicació tècnica, raonada i reproduïble dels ratis de transport de caixes: temps de recollida de cada contenidor, temps de desplaçament a planta, temps de neteja, etc.

El licitador haurà de presentar un conveni de col·laboració amb una empresa d'inserció social, la qual aportarà el personal necessari per desenvolupar el servei de gestió de la deixalleria.



3.10.2. Usuaris del servei de la deixalleria

Tal i com indica la normativa vigent, la deixalleria haurà d'oferir el seu servei a particulars i, excepcionalment, a petites activitats econòmiques. Tots ells hauran d'estar donats d'alta al Padró municipal de la taxa per recollida de fems.

3.10.2.1. Usuaris particulars

S'entén com usuari particular cadascuna de les persones que habiten, en primera o segona residència, en un habitatge del municipi, i que està subjecte a la taxa de residus.

En les dades de l'usuari particular s'hi ha de recollir, com a mínim, les que figuren en el padró de la taxa de residus.

3.10.2.2. Usuaris comercials o industrials

S'entén com usuari comercial o industrial qualsevol empresa amb l'activitat domiciliada al municipi d'Inca o en aquells municipis amb els quals hi hagi signat un conveni de col·laboració.

En les dades de l'usuari comercial s'hi ha de recollir, com a mínim, les que figuren en els padrons de la taxa de residus.

Només podran aportar els residus assimilables a domèstics, en concret paper, vidre i envasos i qualsevol altre residu valoritzable que determini l'Ajuntament en qualsevol moment.

3.10.3. Consideracions generals

L'empresa contractista ha de garantir la gestió dels residus d'acord amb la legislació vigent. La manipulació dels residus a la deixalleria ha d'evitar la barreja de diferents residus i el vessament accidental de substàncies contaminants al medi.

Els materials que l'empresa contractista ha d'admetre, com a mínim, s'especifiquen a la taula següent.

Tant l'empresa contractista com l'Ajuntament podran actualitzar aquesta llista, de mutu acord, sempre que les condicions tècniques, legals o de mercat ho aconsellin.

Residus municipals especials	<ol style="list-style-type: none">1. Fluorescents i llums de vapor de mercuri2. Bateria3. Dissolvents, pintures i vernissos4. Piles i acumuladors5. Frigorífics i electrodomèstics amb substàncies perilloses.6. Olis minerals usats de procedència particular7. Aerosols8. Biocides i pesticides9. Tònics10. Llaunes d'olis minerals11. Coles12. Adhesius13. Ceres i betums14. Productes de neteja nocius15. Anticongelants16. Cosmètics17. Envasos que hagin contingut residus especials18. Altres residus que puguin ser considerats especials.19. Amiant
-------------------------------------	--



Residus municipals ordinaris	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paper i cartó 2. Envasos lleugers 3. Envasos de vidre 4. Vidre pla 5. Vidre antixoc 6. Altres plàstics no envàs 7. Ferralla 8. Metalls <ul style="list-style-type: none"> • Coure • Plom • Alumini • Estany • Altres metalls valoritzables 9. Tèxtils i sabates 10. Rebuig
Residus municipals voluminosos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Electrodomèstics que no contenen substàncies perilloses 2. Mobles, sofàs, matalassos, andròmines i trastos. 3. Petits aparells elèctrics i electrònics 4. Equips informàtics i tecnològics 5. Tubs catòdics. 6. Cables elèctrics <p>Altres residus municipals que puguin ser considerats voluminosos.</p>
Altres residus municipals	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fustes 2. Restes de poda 3. Runes i restes de construcció d'obres menors 4. Olis vegetals 5. Pneumàtics i altres productes de cautxú

3.10.4. Materials no admesos

En cap cas no s'acceptarà el lliurament en la deixalleria dels materials que s'especifiquen a continuació:

- Residus industrials i especials originats de les activitats industrials, excepte aquells la valorització dels quals origini un benefici per l'Ajuntament (metalls, bateries, ferralla, etc.).
- Restes anatòmiques o infeccioses procedents d'hospitals, clíniques, consultes mèdiques, farmàcies, laboratoris o veterinaris.
- Deixalles o fems produïdes en escorxadors, laboratoris o d'altres establiments similars, tan públics com privats.
- Productes procedents de decomís.
- Residus radioactius.
- Residus generats per activitats mineres o extractives.
- Residus ramaders o agrícoles produïts en fase d'explotació (dejeccions ramaderes).
- Residus explosius i derivats de les armes de foc.
- Bengales de salvament.
- Qualsevol altre material que, pel seu contingut o forma de presentació, pugui qualificar-se de perillós per la salut dels treballadors de la instal·lació.

El personal de la deixalleria haurà d'informar a l'usuari de la raó per la no acceptació del material i de les possibilitats de gestió que existeixin.

Qualsevol residu que no estigui especificat a la llista de residus admissibles ni a la de residus no admissibles és considerat inicialment com a residu no admissible.

No obstant, l'empresa contractista ha d'informar als STM perquè, conjuntament amb el gestor de l'activitat, es valori la possibilitat d'acceptar la càrrega.



En cas d'acceptar el residu, l'empresa contractista ha de localitzar a la persona interessada perquè procedeixi al seu dipòsit.

3.10.5. Explotació del servei de la deixalleria

3.10.5.1. Horaris

El servei de la deixalleria s'ha de mantenir obert al públic diàriament i, com a mínim, en l'horari que es presenta a continuació:

- De Dilluns a diumenge de 7:30 a 19:30 de novembre a abril (12 hores)
- De Dilluns a diumenge de 7:30 a 21:00 de març a octubre (13,5 hores)

Aquest horari podrà estar subjecte a variacions, segons l'estació anual i les necessitats del servei, vigílies de festius, etc., previ acord amb l'Ajuntament.

L'empresa contractista, en la seva oferta, pot plantejar altres horaris de servei, obert al públic o bé a porta tancada, amb un horari superior, el qual serà objecte de valoració per part dels serveis municipals.

L'empresa contractista ha de preveure, en la seva oferta, quan es duran a terme les tasques de manteniment, buidat dels contenidors i gestió dels residus. Pot dur a terme aquestes tasques en horari establert d'atenció al públic, sempre que garanteixi el bon funcionament del servei al públic.

3.10.5.2. Recepció dels materials

La recepció dels materials es durà a terme sempre en els espais i contenidors adequats a les seves característiques.

És l'usuari, en general, l'encarregat de dipositar cada material en el seu contenidor, prèvia informació per part del personal de la deixalleria.

L'empresa contractista pot definir, tanmateix, uns punts de lliurament dels materials alternatius (espai de reutilització), prèvia disposició als contenidors, per tal de facilitar-ne la selecció per part del personal de la deixalleria.

El personal de la deixalleria ha de prestar un servei d'atenció i informació personalitzat a cada usuari; així mateix, ajudarà als usuaris que ho sol·licitin en les operacions de descàrrega. També controlarà que els usuaris deixin correctament els materials ben classificats als contenidors respectius. **L'empresa haurà de ser proactiva alhora d'impedir el dipòsit de rebuig i haurà d'informar als veïnats que aprofiten aquest servei per deixar-ne. De la mateixa manera, l'empresa haurà de ser proactiva alhora de fomentar la reducció dels residus i l'augment de la reutilització.**

Els residus especials han de ser lliurats pels usuaris al personal de la deixalleria convenientment identificats. És responsabilitat del personal manipular-los, identificar-los i etiquetar-los.

L'empresa contractista ha de mantenir un mínim de capacitat de recepció per a cada tipus de material, buidant els contenidors quan sigui necessari per permetre la recepció de tots els materials sense que es produeixin saturacions de contenidors. Cal considerar les puntes d'assistència en la deixalleria i buidar preventivament i amb anterioritat suficient els contenidors que puguin provocar desbordaments.

L'empresa contractista ha de proposar la distribució de les caixes i dels diferents elements de recepció dels materials per tal de facilitar la circulació dels usuaris dins el recinte i optimitzar la gestió del servei



per part del personal. També ha de proposar l'organització de la superfície del conjunt de la deixalleria per tal de disposar suficient espai per poder realitzar les manipulacions dels materials requerides.

La circulació dels vehicles dels usuaris s'ha de limitar estrictament al sentit assenyalat a la instal·lació o bé indicat pel personal de la deixalleria.

3.10.5.2.1. Reutilització

L'empresa contractista, en cas que s'habiliti per part de l'Ajuntament un espai contigu a la deixalleria destinat a la reutilització, haurà de condicionar-ho en base a la normativa vigent per tal de poder garantir que es compleixin les condicions d'emmagatzematge idònies (instal·lació d'una coberta, tancament, seguretat, etc.).

En base a la jerarquia de residus de la Directiva Marc Europea i a l'article 21 de la Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats, l'empresa contractista prioritzarà i, per tant, fomentarà la reutilització dels elements dipositats en la deixalleria.

Sempre que l'Ajuntament ho trobi oportú es podrà crear un espai d'intercanvi amb la col·laboració de les entitats oportunes.

3.10.5.3. Identificació, classificació, dipòsit i retirada dels materials

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà i realitzarà al seu càrrec la gestió, el transport i el lliurament de tots els materials des de la deixalleria fins al punt de destinació i/o gestor autoritzat.

L'expedició dels residus haurà de ser periòdica, de manera que no es comprometí la capacitat de recepció de residus a la deixalleria **per a cap material**, preveient les puntes d'aportacions de residus per part dels usuaris per evitar desbordaments.

No es permet que es barrejin materials per falta de disponibilitat d'un contenidor destinat a un determinat tipus de material o per un error de l'operari. L'adjudicatari haurà de preveure aquestes incidències.

En cas de produir-se una barreja de materials sigui quin sigui la causa, l'empresa adjudicatària serà la responsable de separar els materials i dipositar-los en el seu lloc correcte

L'expedició dels residus no haurà d'afectar l'activitat d'aportació per part dels usuaris ni suposar cap risc per a ells ni per als treballadors de la deixalleria.

El transport dels residus es realitzarà en condicions adequades de seguretat vial, amb inexistència d'efectes molestos o desagradables (en particular la dispersió de residus, la pèrdua de líquids o la propagació d'olors) i oferint una imatge digna i correcta.

S'hauran d'acomplir tots els requisits de la reglamentació vigent sobre el transport dels residus dictada pels organismes competents.

El destí dels residus es realitzarà amb el criteri d'eficiència en el transport, tractament i valorització. En l'oferta es proposarà una llista de possibles gestors per als diferents tipus de residus.

L'adjudicatari haurà d'informar a l'Ajuntament del destí d'aquests materials, reservant-se a l'Ajuntament la facultat d'autoritzar o no el destí proposat per l'adjudicatari.

Quan un material no tingui possibilitat de ser valoritzat, serà gestionat com a rebuig, i l'adjudicatari indicarà el tractament a aplicar i en quines instal·lacions es durà a terme aquest tractament.



Si, malgrat existir la possibilitat de valoritzar un material, aquest es gestiona com a rebuig, l'adjudicatari haurà de justificar les causes (econòmiques, administratives, etc.) que hagin impedit aquesta valorització.

Pel que fa a la gestió dels RAEE, l'empresa contractista s'haurà de regir a la normativa vigent (Reial Decret 110/2015 sobre residus d'aparells elèctric i electrònics).

3.10.5.4. Registre d'entrada

L'empresa contractista ha de gestionar el registre d'entrada digital, on s'ha d'identificar a l'usuari i procedir a completar la següent informació a la base de dades d'explotació de la deixalleria mitjançant el mateix sistema d'identificació d'usuaris utilitzats per la recollida de FORM.

- 1) Tipus d'usuari: particular, comercial, industrial, municipal.
- 2) Dades d'identificació de l'usuari: adreça, municipi, codi d'usuari, referència cadastral del habitatge. Aquestes dades podran ser introduïdes manualment o a través de la lectura d'una tarja identificativa.
- 3) Data d'entrada.
- 4) Hora d'entrada.
- 5) Dades de l'aportació, a completar tota la informació per a cada material entrat:
 - a) Tipus de material aportat.
 - b) Quantitat de material aportat, especificant les unitats de mesura.
 - c) Preus públics aplicats, si s'escau.
- 6) Observacions, reclamacions i queixes.

Per completar l'obtenció de dades que permetin millorar el servei, l'empresa contractista ha de col·locar a l'entrada de la deixalleria una bústia de suggeriments. També ha de disposar, per als usuaris que el sol·licitin, un llibre de reclamacions amb les pàgines enumerades, del qual s'ha de lliurar còpia als serveis municipals en l'informe mensual en cas que hi hagi noves anotacions.

3.10.5.5. Registre de sortida

L'empresa contractista ha de complimentar un llibre de registres de sortida digital que reculli, com a mínim, la informació següent:

- 1) Data i hora de sortida.
- 2) Dades del material (a completar per a cada tipus de material que surti).
- 3) Tipus de material:
 - a) Codi del material segons el catàleg de residus.
 - b) Quantitat de material, especificant les unitats de mesura.
 - c) Tipus de contenidor utilitzat.
- 4) Transportista (nom i codi de transportista autoritzat, tipus de vehicle, matrícula).
- 5) Destinació del material (nom i codi del gestor autoritzat, adreça del centre de tractament).
- 6) Número de rebut de lliurament de material, especificant-ne la tipologia (Albarà, Justificant de Recepció de Residus o Full de Seguiment).
- 7) Observacions i/o incidències.



3.10.6. Informe periòdic de funcionament del servei de deixalleria

L'empresa contractista resta obligada a la presentació de l'"Informe mensual de funcionament del servei de deixalleria". L'empresa contractista haurà d'elaborar en suport digital, amb les dades obtingudes, un informe mensual que lliurarà a l'Ajuntament via correu electrònic i en paper per registre d'entrada de l'Ajuntament, dins la setmana posterior al tancament de cada mes.

L'informe haurà d'aportar, com a mínim, les següents dades:

1. Quantitat de visites rebudes a les deixalleries i registre dels nous usuaris.
2. Horaris i dies de visita utilitzats (estadístiques d'ús) pels usuaris.
3. Característiques dels usuaris de la deixalleria segons tipologia i barri de procedència.
4. Quantitats dels diferents residus que surten de les deixalleries i percentatges de valorització.
5. Total de viatges efectuats i destinació/gestor dels residus.
6. Relació de materials reutilitzats lliurats a usuaris i les seves dades.
7. Observacions, queixes i reclamacions rebudes, contingudes, o no, en la bústia de suggeriments.
8. Incidències ocorregudes, accidents, incidents, inspeccions d'organismes oficials o empreses instal·ladores homologades.
9. Execució del Pla de manteniment i neteja.
10. Comunicat de treball (treballadors, dies i hores treballades).
11. Tota aquella informació que els serveis municipals requereixin amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la instal·lació present i futur.

3.11. Servei de recollida de residus voluminosos

Serà objecte d'aquest servei:

- La recollida concertada de voluminosos (mobles, trastos vells, matalassos, aparells elèctrics i electrònics de certa grandària, estris, etc.) de forma manual en els punts d'ubicació acordats amb l'usuari. Comprèn la recollida i transport d'aquests residus fins a la planta que determini l'Ajuntament en cada moment.
- La recollida de voluminosos abandonats a la via pública efectuada diàriament a tot el nucli urbà d'Inca.
- La recollida de voluminosos i restes d'obra abandonats a la via pública efectuada diàriament a tota la zona rústica d'Inca.
- Aquest servei es farà càrrec de la **retirada en la via pública dels animals morts**. Aquest servei es realitzarà previ avís de l'Ajuntament. En cas que a l'hora d'avís no es disposi d'aquest servei actiu, l'empresa haurà de disposar dels mitjans necessaris per a executar la recollida.

S'afavorirà, sempre que sigui possible, la recollida concertada de residus voluminosos.

L'empresa contractista haurà de proporcionar un sistema de comunicació, tant telemàtic com telefònic, per a que el ciutadà realitzi la petició de recollida concertada. L'opció telemàtica s'haurà de poder vincular a la web municipal i per tant a la plataforma web mitjançant el compte d'usuari. Pel que fa a l'opció telefònica, l'empresa contractista posarà a disposició del servei una línia gratuïta 900. **Les dades generades a través del sistema telefònic també s'han d'introduir al mateix sistema d'identificació d'usuaris per tal de poder realitzar la traçabilitat del sistema.**



Durant la jornada de recollida s'hauran de recollir tots els residus concertats que s'hagin registrat dins la plataforma durant els 4 dies anteriors a la recollida.

Els dies festius no hi haurà recollida concertada i es saltarà la recollida fins al següent dia de recollida.

Els licitadors proposaran un servei de recollida concertada de forma que garanteixin la correcta retirada de tots els voluminosos acumulats en un període de temps no superior a 3 hores. Els serveis de recollida s'iniciaran a partir de les 8:00 del matí.

La resta de la jornada disponible dels equips destinats a la recollida concertada es destinarà a la recollida de residus voluminosos no concertats.

Tots els residus voluminosos que es trobin seran carregats a la caixa del vehicle de recollida i transportats fins a la deixalleria o fins la planta de tractament que indiqui l'Ajuntament d'Inca.

Els licitadors calcularan les seves ofertes per tal de garantir el pas diari d'un servei de recollida de voluminosos per a tots els carrers i punts de recollida del municipi i zona rústica, i garantir així la retirada al llarg del torn diürn de tots els residus voluminosos dipositats de forma no concertada.

Per acumulacions puntuals de gran quantitat de residus voluminosos no concertats s'efectuarà un servei conjunt entre diversos equips de recollida per tal de garantir la retirada dels residus.

Els contractistes hauran de preveure que qualsevol servei concertat s'haurà de prestar en la data assignada per la recollida concertada, evitant que quedin punts concertats sense recollir a la finalització del servei.

S'inclouen també dins dels serveis de recollida de voluminosos la recollida de tots aquells aparells elèctrics i electrònics (RAEE).

Amb la finalitat de portar a terme els serveis descrits, els contractistes proposaran la dotació dels mitjans humans i materials necessaris per a la correcta prestació dels serveis proposats, **sempre tenint en compte de no utilitzar camions recol·lectors ja que els residus voluminosos recollits es destinen a una planta de valorització per ser reciclats o preparats per a la reutilització. Així mateix el servei haurà de garantir que els residus voluminosos arribin en les millors condicions possibles per a la seva posterior reutilització.**

Caldrà tenir cura de no trencar o malmetre els circuits de líquid refrigerant de les neveres i aparells amb CFC, ni les pantalles de tub catòdic de televisions i monitors d'ordinador, ni qualsevol altre element que pugui ser contaminant i/o perillós.

La recollida concertada es realitzarà amb una freqüència de 2 dies per setmana com a mínim, mentre que la recollida no concertada serà diària excepte el diumenge.

A l'inici del servei es **preveu l'eliminació de tots els contenidors ubicats en zona rústica. Serà obligació de l'empresa contractista realitzar aquesta eliminació**, i a més realitzar un manteniment durant tota la contracta dels punts on s'hi trobaven ubicats els contenidors.

Aquest manteniment consistirà en eliminar qualsevol residu sigui quina sigui la seva tipologia i quantitat dipositat en aquesta zona. Els residus no podran romandre més de 48 hores en un punt.

En cas que es detectin indicis de qui pugui ser el propietari dels residus recollits, s'haurà d'informar als STM de forma immediata.



Cada ubicació tant concertada com no concertada objecte de recollida per part d'aquest servei s'haurà de registrar com a incidència a la plataforma informàtica, adjuntant data, hora i fotografia d'abans i després de la retirada dels residus.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- Les característiques i capacitat del vehicle destinat a la recollida de Voluminosos.
- La utilització i adaptació del vehicle proposat per a altres serveis de recollida de residus, neteja o transport de residus que permeti l'optimització de la inversió efectuada.
- L'equip humà previst i la justificació de la viabilitat de la prestació dels serveis amb l'equip previst.
- El nombre d'hores dedicades al servei i el seu possible increment respecte els requisits mínims.
- Es valorarà la creació d'una aplicació mòbil per a realitzar diferents gestions entre el ciutadà i el servei, entre elles les peticions de recollida de voluminosos concertats.

3.12. Servei de Pre-recollida

El licitador haurà de preveure un servei de pre-recollida que retiri els residus o bosses de residus acumulats al voltant dels grups de contenidors amb recollida lateral.

A més, aquest servei efectuarà l'ordenació de la bateria de contenidors, si aquesta no es troba correctament alineada.

Aquest repàs haurà de fer-se càrrec dels possibles desbordaments o bosses de residus que es pugui trobar fora i/o als voltants dels contenidors i la seva funció serà la de dipositar aquests residus dins dels contenidors de recollida selectiva o rebuig segons la fracció recollida.

En el cas que als contenidors no hi hagi lloc suficient, l'equip guardarà els residus al vehicle i els dipositarà en la bateria de contenidors més propera on hi hagi lloc.

Les ubicacions de contenidors, i els seus voltants, hauran de quedar lliures de residus i restes, de manera que el servei de recollida automàtica no trobi impediments per procedir a la recollida dels contenidors.

Els licitadors organitzaran la seva oferta per garantir el pas, com a mínim, d'un equip de neteja i endreçat d'àrees abans del pas dels recol·lectors per tots els contenidors del municipi.

És obligació d'aquest servei també la recollida dels residus voluminosos i altres residus abandonats, que per les seves dimensions puguin ser retirats amb els mitjans propis del servei, guardant-los en els vehicles i transportant-los fins la deixalleria. Si els residus voluminosos són de mida superior a les capacitats del servei, sol·licitaran ajuda a la resta d'equips en servei actiu en aquell moment per poder garantir la retirada immediata, en cas que no es disposin de més equips en aquell moment s'haurà de registrar una incidència al servei de recollida de voluminosos per procedeixin a retirar-lo en la següent jornada.



3.13. Serveis de recollida a les dependències públiques i municipals

El licitador haurà de preveure un servei de recollida de residus de totes les fraccions a les dependències municipals i públiques (veure annex VIII llistat de dependències públiques).

Aquest llistat es orientatiu i no limitador, per tant,⁹ en qualsevol moment l'Ajuntament podrà incrementar o modificar el nombre de dependències objecte de la recollida.

L'operari haurà d'entrar en cada una de les dependències a recollir els contenidors destinats a tal recollida.

3.13.1. Freqüència i horari

Freqüència de buidat: la freqüència mínima de recollida per a cada tipus de residus és la següent:

Fracció	Freqüència
Paper	2 dies
Vidre	1 dies
Envasos	2 dies
FORM	6 dies
Rebuig	3 Dies
Bolquers	7 dies

L'empresa contractista adaptarà la freqüència i el tipus de residu en funció del tipus de dependència objecte de recollida.

- **Horari dels serveis:** L'horari d'inici dels serveis serà a proposta dels licitadors en base al seu estudi d'optimització de mitjans i recursos humans previstos en la seva oferta. En qualsevol cas aquest horari s'haurà d'adaptar a l'horari d'obertura i tancament de les dependències.

3.14. Servei de gestió de les àrees d'aportació vigilades

Aquest apartat es troba desenvolupat l'article 7.2 Àrees d'aportació vigilades

3.15. Serveis de neteja dels contenidors

La neteja de la xarxa de contenidors, igual que en el cas del servei de manteniment, serà realitzada de forma directa per l'empresa contractista.

El servei de neteja dels contenidors comprèn les operacions de rentat i desinfecció de la xarxa de contenidors de recollida de residus de càrrega lateral i posterior de la FORM. La neteja dels contenidors propietat dels generadors singulars la realitzarà cada establiment. En cas que l'empresa contractista detecti contenidors bruts propietat dels establiment es registrarà la incidència a la compte de l'usuari de la plataforma informàtica.

Tant per la neteja interior com exterior es podran utilitzar els mitjans que es considerin oportuns inclòs un camió renta-contenidors. En qualsevol dels casos, l'aigua que s'utilitzi per a la neteja dels contenidors sempre estarà a altes temperatures.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa una connexió d'aigua no potable per a abastir els mitjans que siguin necessaris. En cas que l'empresa ho trobi oportú podrà utilitzar aigua potable i, en aquest cas, es tarifarà i es cobrarà el cànon pertinent.



Serà objecte d'aquest servei:

- El rentat exterior i interior de tota la xarxa de contenidors a la via pública, de superfície i soterrats.
- A requeriment dels STM s'efectuaran neteges extraordinàries dels contenidors que originin situacions de queixa.
- Les neteges exteriors dels contenidors s'hauran de fer extensives a la seva ubicació (sota els contenidors, per tant implica aixecar els contenidors durant aquesta neteja) i voltants. Caldrà garantir la neteja de paviment i/o l'espai ocupat pels contenidors i la seva àrea d'influència mitjançant la neteja amb sistemes d'aigua a pressió. En el cas que la pintura de l'àrea d'aportació estigui en males condicions també s'haurà de preveure el repintat de les mateixes.
- Quan s'efectuï la neteja de la ubicació dels contenidors, en els casos que aquests estiguin situats al costat o sobre embornals, aquests també s'hauran de netejar.

3.15.1. Neteja exterior dels contenidors i les àrees d'ubicació

Tots els contenidors es netejaran mitjançant un equip de neteja amb aigua a alta pressió o camió renta-contenidors i l'equip de persones que el licitador prevegi amb les següents freqüències mínimes:

Contenedor	Freqüència	
	Estiu (maig-octubre)	Hivern (novembre-abril)
Paper i cartó	Bimensual	
Envasos	Mensual	
Vidre	Mensual	
Rebuig	Quinzenal	Mensual
FORM	Quinzenal	Mensual

Pel que fa als contenidors de FORM s'entén com a neteja exterior aquella que afecta a l'exterior del porta-contenidors, mentre que la neteja interior fa referència a la neteja per complet del contenidor ubicat dins, a més de l'interior del porta-contenidors.

Les operacions de neteja exterior dels contenidors hauran d'efectuar-se aplicant productes desincrustants, un desengreixant i un dissolvent per taques de pintura si és necessari, i **s'efectuarà una especial atenció a les boques de càrrega de residus per tal de rascar mitjançant un raspall o eina similar i eliminar qualsevol resta de residu o lixiviat sec i enganxat**. El procés de neteja exterior dels contenidors ha d'assegurar un rentat exhaustiu d'aquests i la retirada d'incrustacions i taques i es treballarà amb la màxima cura de no esquitxar ni embrutar cap persona, façana o vehicle proper.

En cas que s'hagin d'efectuar desplaçaments dels contenidors des de la seva ubicació fins a la posició de neteja i viceversa, no podran realitzar-se fent creuaments de la calçada (de manera general, en carrers de doble sentit de circulació o de més de dos carrils lliures de circulació).

En el cas de queixes puntuals dels ciutadans per olors o embrutiment dels contenidors, es donarà avis de neteja urgent del contenidor. Aquestes neteges excepcionals s'hauran d'efectuar amb la màxima celeritat per part del licitador.



El licitador indicarà a la seva oferta l'organització prevista per aquest servei indicant el personal destinat i vehicles més adequats per a la retirada dels contenidors soterrats i l'accés a l'interior per netejar els residus acumulats.

3.15.2. Neteja interior dels contenidors

Per als contenidors en superfície de resta i selectiva de càrrega lateral així com pels contenidors de càrrega posterior exceptuant els de FORM es podrà utilitzar un camió renta-contenidors i, per tant, realitzar el rentat *in situ*, mentre que pels porta-contenidors serà necessari utilitzar equips de neteja manual.

Pel que fa a la neteja dels contenidors de la FORM serà a proposta del licitador i, en qualsevol cas, s'haurà de netejar o substituir per un contenidor net cada vegada que es netegi l'interior del porta-contenidors.

Les freqüències mínimes de neteja interior dels contenidors serà la següent:

Contenidor	Freqüència	
	Estiu (maig-octubre)	Hivern (novembre-abril)
Paper i cartó	semestral	
Envasos	Mensual	
Vidre	Mensual	
Rebuig	Quinzenal	Mensual
FORM	Quinzenal	Mensual

El licitador indicarà a la seva oferta l'organització prevista per aquest servei indicant el personal destinat i vehicles més adequats per a la neteja dels contenidors.

3.15.3. Neteja dels contenidors soterrats

Pel que fa als contenidors soterrats, les operacions de neteja exterior es concentraran a la bústia d'acer inoxidable, a la tapa de paviment del contenidor soterrat i a les reixes laterals de canalització de les aigües de pluja.

El servei de neteja interior haurà de buidar i retirar tots els residus acumulats dins de la cubeta de formigó del contenidor soterrat i garantir el correcte tancament de la tapa del contenidor soterrat.

Les freqüències de neteja seran les següents:

Tipus de neteja	Freqüència	
	Estiu (maig-octubre)	Hivern (novembre-abril)
Interior/Exterior	Quinzenal	Mensual

Aquestes freqüències tenen la consideració de servei mínim. En cas que es detecti brutícia en la boca o l'exterior dels contenidors l'Ajuntament podrà ordenar una neteja d'emergència.

El licitador indicarà a la seva oferta l'organització prevista per aquest servei indicant el personal destinat i vehicles més adequats per a la retirada dels contenidors soterrats i l'accés a l'interior per netejar els residus acumulats.



A més, aquests servei ha d'incloure la reparació o informació de l'estat de les juntes d'estanqueïtat de la tapa del contenidor, i la revisió dels altres elements necessaris pel seu correcte funcionament, i o bé efectuarà les reparacions o informarà als equips de manteniment dels contenidors.

Per a que es comptabilitzi la neteja s'haurà de registrar aquesta actuació a la plataforma informàtica. En cas que no se'n registri la neteja s'entendrà que no s'ha realitzat i, per tant, es descomptarà en la certificació mensual el cost unitari del servei.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- Organització i planificació de cada un dels equips destinats a la neteja dels contenidors.
- Sistemes utilitzats en cada tipus de neteja així com la maquinària utilitzada.
- Mesures ambientals proposades per tal de reduir el consum d'aigua, energia i nivell de renou.

3.16. Destí del material recollit

El licitador efectuarà les seves propostes atenent als punts de destí acordats per l'Ajuntament d'Inca:

- La fracció FORM es transportarà fins la planta de compostatge de Son Canut o a on determini l'Ajuntament. En cas que el destí d'aquesta fracció es vegi modificat es reduirà el cànon de licitació proporcionalment en base als preus unitaris proposats en l'oferta econòmica.
- El rebuig, paper i cartó, envasos i vidre es transportaran fins a l'estació de transferència permanent de Binissalem o als gestors que determinin els STM.
- Els residus objecte de la recollida de voluminosos es transportaran a la deixalleria o al destí indicat per l'Ajuntament d'Inca.
- Els residus recollits en la deixalleria es transposaran als gestors autoritzats que determinin els STM.

L'Ajuntament podrà canviar la destinació dels residus recollits segons disposin els gestors i les administracions competents.



4. Contenerització dels serveis

A títol informatiu als annexes d'aquest plec s'adjunta la relació actual de la xarxa de contenidors de recollida.

No obstant això, els contractistes dins del seu projecte tècnic calcularan amb ratis justificats el nombre de contenidors que considerin necessaris per cada àmbit de recollida i en base a la compatibilitat dels contenidors amb el model de recollida escollit. El criteri bàsic de dimensionament de la xarxa de contenidors de FORM i de recollida selectiva serà la disposició d'un contenidor de FORM a totes les ubicacions a excepció de les específiques per activitats en polígon industrial i la zona porta a porta (Crist Rei), i de totes les fraccions de la recollida selectiva al màxim nombre d'ubicacions. Com a mínim el 95% de les àrees de contenidors han de ser completes (totes les fraccions).

Una vegada consolidades totes les ubicacions definitives dels contenidors, l'empresa contractista haurà d'instal·lar, en cas que es disposin, les guies d'alineació necessàries per mantenir en tot moment el contenidors en la mateixa posició.

Totes les àrees estaran protegides amb una forquilla a cada costat per tal d'evitar que els contenidors puguin ser objecte d'impactes dels vehicles estacionats als costats. Per tant, l'empresa contractista haurà d'adquirir i instal·lar aquestes forquilles al mateix temps que instal·la les guies d'alineació.

A més s'haurà de pintar la ubicació completa, tal i com es preveu en l'article 4.6.4 Ubicació dels contenidors.

Cal tenir en compte que l'Ajuntament no acceptarà desbordaments de residus en els contenidors derivats d'un càlcul erroni en la generació de residus o en el volum de residus generat respecte del volum de contenerització instal·lat. És per això que l'empresa contractista es farà totalment responsable de qualsevol desbordament que pugui succeir per insuficiència de cabuda dels residus en la xarxa de contenidors prevista en la seva oferta i que és resultat de la seva planificació inicial, incloent el cas que sigui necessari adquirir noves unitats de contenidor per reforçar punts de recollida que no s'haguessin previst en la planificació inicial. Aquests contenidors no es podran repercutir com a cost a l'Ajuntament.

A més, l'empresa contractista resta obligada a reorganitzar els serveis de recollida de la FORM per atendre situacions on sigui necessari incrementar la freqüència de la recollida de FORM de cara a evitar problemes d'olors, en els termes indicats anteriorment.

En el cas d'incidències respecte els materials dipositats a dins dels contenidors que impossibilitin la recollida mecanitzada, l'empresa adjudicatària desplegarà els mitjans necessaris per buidar les unitats afectades amb la màxima brevetat.

4.1. Substitució dels contenidors actuals

L'empresa adjudicatària ha de preveure la substitució d'aquells contenidors que no corresponguin al model de recollida escollit a l'inici del contracte per tal d'unificar el servei i fer-lo compatible amb el nou sistema de recollida.

Serà una tasca de l'empresa contractista la retirada dels contenidors actuals, així com els sistemes de senyalització i delimitació (forquilles i altres elements fixats al terra) que actualment estiguin instal·lats en el municipi. **Els contenidors que es retirin i que es puguin reaprofitar es classificaran en contenidors en bon estat i contenidors en mal estat. Els primers, es dipositaran a les dependències**



municipals una vegada netejats a fons mitjançant aigua a pressió i desincrustant. El servei de recollida podrà utilitzar aquests contenidors per a estocatge. Pel que fa als contenidors en mal estat o no reaprofitables (contenidors de tipus iglú de paper, vidre i envasos) s'hauran de gestionar correctament com a un residu. Les despeses de tractament i transport aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Per altra banda, una vegada retirats els contenidors i tots els elements s'haurà de realitzar una neteja profunda de l'espai amb aigua a pressió i desincrustant, a fi de deixar la zona completament neta i sense indicis d'haver-hi hagut cap zona d'aportació de residus.

El licitador proposarà la mida i capacitat del contenidor per a cadascuna de les fraccions justificant la seva idoneïtat i indicarà tots els elements previstos d'instal·lar en el contenidor de cara a evitar la introducció d'altres residus que no siguin els que corresponen dins del contenidor i que perjudiquin a la qualitat del residu recollit de forma selectiva mitjançant aquest servei.

Els contenidors de superfície de FORM hauran d'estar dins porta-contenidors metàl·lics fixats al terra i hauran de ser d'una mida adequada que faciliti la introducció dels residus dins del contenidor, la tapa haurà de disposar d'una obertura electromagnètica mitjançant lectura de targes NFID (veure annex III).

En el cas que fos necessari un augment del nombre de contenidors en referència al càlcul inicial proposat per l'empresa, l'adjudicatari correrà amb les despeses derivades d'aquesta ampliació del parc de contenidors, inclòs també si suposa un increment del número de vehicles en servei diari pel fet que no sigui possible acomplir amb l'horari establert pel servei.

Especialment per la recollida de vidre i dels envasos lleugers, el model de contenidor escollit haurà de disposar de mecanismes de reducció de la boca d'entrada, així com bloqueig de la tapa per la fracció orgànica, amb la finalitat d'adequar la boca d'entrada dels residus en el contenidor a la mida estàndard de les bosses, envasos lleugers o paper i cartró, i evitant -d'aquesta forma- robatoris i un percentatge d'impropis superior als previstos en els objectius.

4.2. Contenidors de càrrega lateral

Els contenidors de càrrega lateral hauran de complir amb les següents característiques bàsiques:

- El volum disponible de cada contenidor haurà de ser de 1800 litres o 3200 litres, en funció de la ubicació i les necessitats de recollida.
- El sistema de buidat serà independent a la tapa que els usuaris utilitzin per a dipositar els residus
- Els contenidors de selectiva disposaran de boques específiques de limitin la tipologia de residu a dipositar
- El contenidor de rebuig disposaran de sistema de pedal per realitzar l'obertura, la tapa haurà de disposa de sistema de frenat per tal de realitzar un tancament suau
- **En cas la ubicació de l'àrea d'aportació sigui en front a una paret els contenidors hauran de disposar d'un sistema d'obertura de la tapa de descàrrega frontal mitjançant un sistema de frontissa independent a la tapa d'accés dels usuaris.**
- La tapa de descàrrega disposarà d'un sistema de seguretat que impedeixi la seva obertura per qualsevol persona quan resti en posició vertical.
- Per tal d'evitar trencaments del material, els contenidors estaran fabricats majoritàriament de plàstic amb la tècnica de rotomoldeig.
- El disseny serà modern i elegant, amb colors clars.



4.3. Contenedors de càrrega posterior

Se limitarà l'ús a contenidors de càrrega posterior als generadors singulars i als contenidors de FORM.

Les característiques tècniques bàsiques es descriuen en l'article 4.6 Adquisició, Manteniment i reposició dels contenidors del present plec.

4.4. Contenedors soterrats

Actualment al municipi d'Inca hi ha dues modalitats de contenidors soterrats, la localització dels quals es pot consultar a l'annex IV d'ubicació de la xarxa de contenidors. Els licitadors podran proposar l'eliminació o substitució d'alguns d'aquests contenidors o preveure la seva substitució, amb la finalitat d'unificar, en tot el possible, el model de recollida de residus del municipi de forma que s'optimitzi el servei.

A continuació s'especifica el detall dels diferents grups de contenidors soterrats:

- Contenedors soterrats de càrrega posterior (Rebuig): es planteja la possibilitat de substituir el sistema de tancament (obertura electromecànica amb lector de NFID) per tal d'unificar-lo amb els porta-contenedors de FORM i per tant substituir la tipologia de residu a recollir per la de FORM.
- Contenedors soterrats amb càrrega vertical (paper, vidre i envasos): es proposa eliminar aquest tipus de contenerització atès que no hi haurà, a priori, cap sistema de recollida amb càrrega vertical i que, per tant, desplegar un equip a tal efecte suposaria incrementar els costos i perdre eficàcia en el servei. Serà l'empresa contractista qui realitzarà aquestes tasques, que es descriuen en el present plec.

4.5. Porta-contenedors per FORM

Tal i com s'ha mencionant en altres punt del present plec, en aquest nou servei de recollida de residus d'Inca es pretén fomentar al màxim la reducció de la fracció rebuig i es pretén bonificar als habitatges que més reciclin. Per això, per tal de poder realitzar la bonificació es fa imprescindible fiscalitzar l'ús de determinats contenidors.

En aquesta línia es proposa la instal·lació de porta-contenedors per la fracció FORM en totes les zones d'Inca (excepte Crist Rei, i polígon) amb la quantitat suficient com per permetre l'accés al reciclatge d'aquesta fracció a tots els ciutadans d'Inca.

Les principals característiques que han de complir aquests porta-contenedors són:

- La capacitat del contenidor interior no pot superar els 800 l.
- Tancament del contenidor unit al control d'accés per identificació d'usuari. Fet que permet parametritzar el grau d'informació que es necessiti:
 - Identificació d'usuaris.
 - Limitar el nombre d'usuaris als diferents punts i per tant poder assignar certs usuaris a cada contenidor.
 - Conèixer el moment d'utilització dels usuaris en dia i hora.
 - Registre de moments de recollida per part de l'empresa de serveis.
 - Geoposicionament dels contenidors.



El sistema ha de validar en temps real la petició d'accés mitjançant una sistema de targetes NFID que permet l'obertura de la tapa per al posterior abocament. En aquest moment queda registrat l'accés i la informació és enviada a la plataforma informàtica de gestió (veure Annex IV Distribució actual dels contenidors). Les dades podran ser consultades pels STM que tinguin accés a la plataforma on-line i que serà propietat de l'Ajuntament.

- Els porta-contenidors estaran fabricats en acer amb tractament de cataforesis i pintura electrostàtica al forn.
- Les boques d'accés al porta-contenidor es personalitzaran incloent-hi tota la informació que els STM considerin oportú.

4.5.1. Instal·lació dels porta-contenidors

El concessionari s'haurà de fer càrrec de les obres necessàries per a la connexió a la xarxa elèctrica municipal amb la supervisió dels STM.

En cap cas els porta-contenidors podran restar fora de funcionament per causes imputables a la falta de manteniment o mal estat del material (piles, bateries, connexions, etc.)



Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- Tipus de contenidor previst i la justificació del model escollit, bé sigui per funcionalitat, per millora de la durabilitat del contenidor en funció del sistema de recollida emprat, i incloent també criteris de millora en la uniformitat de totes les fraccions.
- Tipologia dels contenidors i elements de manipulació per l'obertura de tapes previstos, així com els avantatges del contenidor previst respecte del model actual.
- Tipologia dels contenidors i elements de manipulació per l'obertura de tapes previstos especialment pel porta-contenidors de FORM.
- Accessoris instal·lats en el contenidor i la qualitat del residu recollit (boques específiques).
- Descripció de les actuacions per a la de retirada de contenidors actuals.
- Capacitat dels contenidors i minimització de l'impacte visual dels grups de recollida selectiva.
- Delimitació física de les àrees d'aportació (pintura, forquilles, altres elements, etc.)

4.6. Adquisició, Manteniment i reposició dels contenidors

4.6.1. Adquisició de contenidors

L'objectiu del present contracte és unificar el sistema de recollida del rebuig i totes les fraccions de recollida selectiva per tal d'optimitzar la prestació del servei.

Per tant, els licitadors hauran d'efectuar una renovació total inicial dels contenidors per unitats de nova adquisició segons les característiques esmentades en el present plec.

L'empresa contractista ha de garantir i assumir la retirada i el tractament medi ambiental correcte de tots els contenidors del contracte anterior. Els contenidors retirats són propietat de l'Ajuntament i, per tant, els que estiguin en bones condicions s'hauran de dipositar en les dependències de l'Ajuntament o on aquest designi, mentre que els que no puguin ser recuperats s'hauran de gestionar correctament i justificar-ho mitjançant els corresponents albarans d'entrega als gestors de residus corresponents i el cost de tractament d'aquests anirà a càrrec de l'empresa contractista.

Les normes que com a mínim hauran de complir els contenidors proposats seran les següents:

Tipus de contenidors	Normes mínimes
Càrrega lateral	<ul style="list-style-type: none">• UNE-EN 12574-1:2007• UNE-EN 12574-2:2007• UNE-EN 12574-3:2007• Marcat del nivell sonor d'acord a la Directiva Europea EN 2000/14/CE.• Certificat UNE EN ISO 9001 en disseny y fabricació.• Certificat UNE EN ISO 14001 en gestió medi ambiental.



	<ul style="list-style-type: none">• UNE EN 17001 de accessibilitat universal.
Càrrega posterior	Sèrie UNE-EN 840

Els licitadors aportaran certificats del compliment d'aquestes característiques tècniques pel model de contenidor que prevegi adquirir, a més d'indicar la marca, model i d'altres característiques tècniques del contenidor.

4.6.2. Manteniment dels contenidors en superfície

El servei de recollida haurà de preveure el manteniment de tots els contenidors ubicats a la via pública (càrrega lateral, càrrega posterior i porta contenidors de la FORM i contenidors utilitzats pels generadors singulars), així com un correcte manteniment de l'estoc de contenidors.

El manteniment de la xarxa de contenidors en superfície podrà ser realitzat de forma directa per l'empresa contractista, o bé subcontractant els serveis a una o diverses empreses externes que realitzin aquestes tasques.

En qualsevol cas l'empresa contractista s'ha de fer càrrec del manteniment de tots els contenidors en superfície al llarg de tota la durada del contracte. Per això, l'empresa haurà de presentar un Pla de manteniment per als contenidors de superfície i soterrats on es desenvolupin totes les accions que es realitzaran en relació al manteniment preventiu que garanteixi el correcte funcionament dels contenidors. S'entén per manteniment preventiu les operacions següents:

- Substitució dels adhesius laterals reflectants en cas necessari.
- Substitució d'adhesius de prohibit aparcar quan calgui.
- Verificar la cargolaria en general.
- Reposar i/o substituir els adherents d'informació de cada una de les fraccions.
- Verificar la correcta obertura i tancament de tapes. Pedals, nanses, molles, etc.
- Verificació i substitució d'amortidors.
- Verificació i substitució de bolons.
- Verificació i substitució dels rodaments basculants de nylon.
- Substitució i reparació de rodes dels contenidors i dels frens dels contenidors (FORM).
- Pintat de la senyalització de les àrees d'ubicació quan es considerin estables.
- Manteniment de totes les àrees de contenidors soterrats, que inclouen tots els accessoris i la pintura tant interior com exterior, així com els sistemes hidràulics i elements metàl·lics.
- Verificació i substitució dels taps de la base del contenidor.
- Reparació / substitució de les barres de subjecció dels contenidors.



- Pels contenidors en superfície que requereixin d'elements de protecció de l'espai de recollida o guies d'alineació, l'empresa contractista també estarà obligada al seu manteniment, substitució, eliminació per moviment del grup de recollida, repintat i reparació si és el cas.

Igualment l'empresa contractista resta obligada a efectuar les tasques de manteniment correctiu dels contenidors efectuant les següents accions:

- Reparació del cos del contenidor.
- Reparació de trencaments de la tapa del contenidor o substitució de la mateixa.
- Reparació / substitució de les rodes del contenidor i del sistema de frenat.
- Reparació / substitució del mecanisme d'elevació del contenidor.
- Reparacions del mecanisme d'obertura de les tapes i substitució de peces trencades o desgastades.
- Reparació de bonys, ratllades i rascades en els contenidors.
- Reparació del funcionament dels pedals obretapes, cablejat intern i d'altres elements.

La responsabilitat civil derivada dels danys produïts pels contenidors a efectes del servei per avaria, mal estat de conservació, els frens malmesos, etc. correrà a càrrec de l'empresa contractista, així com totes aquelles derivades d'un mal frenat o mala operació de recollida per part dels serveis.

Les irregularitats funcionals o d'imatge que es detectin en els diferents tipus de contenidors seran comunicades al contractista i aquest procedirà a la seva correcció immediata, de tal manera que la prestació del servei de recollida corresponent no es vegi afectada en cap moment.

El licitador preveurà una partida per al manteniment de contenidors per tal de fer-se responsable de totes les accions de reparació que siguin necessàries en la xarxa de contenidors.

Les reparacions efectuades hauran de ser de prou qualitat a fi que no es noti que s'ha realitzat dita reparació. En el cas que els serveis d'inspecció detectin reparacions efectuades que no compleixen amb els mínims de qualitat, l'empresa estarà obligada a refer la reparació fins realitzar-la segons els estàndards de qualitat exigits, o substituir el contenidor per un de nou.

En el cas que sigui un trencament de les parets o qualsevol element plàstic, les reparacions es realitzaran mitjançant soldadura tèrmica i **no estarà permès utilitzar reblons o altres sistemes que no sigui la soldadura tèrmica.**

4.6.3. Manteniment dels contenidors soterrats

El manteniment de la xarxa de contenidors, igual que en el cas dels de superfície, podrà ser realitzada de forma directa per l'empresa contractista o contractant una empresa externa que realitzi aquestes tasques.

L'empresa contractista està obligada a realitzar les tasques de reparació d'elements malmesos per ús indegut, per desgast o per trencament en el procés de recollida, de tot allò que impossibiliti el procés de recollida i la bona imatge del conjunt de la bústia contenidor. El temps de resposta en cas de reparació, avaria o substitució no podrà superar les 24 hores. Durant el període en que el contenidor



soterrat no pugui estar en funcionament, l'empresa facilitarà un contenidor en superfície provisionalment per tal de poder prestar el servei.

El manteniment dels contenidors soterrats i dels sistemes d'elevació dels mateixos anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Per aquest motiu, es preveurà en les seves ofertes un Pla de manteniment i reparació de les unitats soterrades actuals, indicant les accions anuals previstes de manteniment preventiu i una partida anual per assumir la globalitat dels costos de reparació que prevegi. Aquest Pla de manteniment haurà d'incloure un llistat d'accions a verificar per cada contenidor soterrat instal·lat, així com les peces i elements que es preveu substituir anualment dins del pla de manteniment preventiu.

Pel que fa al programa de manteniment correctiu, el licitador s'haurà de fer càrrec de totes les despeses que puguin succeir per trencament o destrucció dels contenidors per ús o desgast. També es farà càrrec de reparació per acte vandàlic o incendi del contenidor.

S'ha de certificar a l'oferta el temps mínim d'actuació per reparació dels contenidors en base al programa de manteniment que prevegi el licitador, amb certificat propi o de l'empresa subcontractada. Aquest temps mínim d'actuació ha de garantir el correcte funcionament dels serveis de recollida i, en aquest sentit, es considerarà inadmissible que un contenidor soterrat no es pugui recollir més de dos dies seguits per avaria. Mentrestant caldrà substituir-lo per contenidors en superfície.

S'adjunta en l'annex VI informe de l'estat actual dels contenidors soterrats per tal d'informar sobre l'estat de la xarxa contenidors soterrats i poder ajustar la valoració a la realitat del servei.

4.6.4. Ubicació dels contenidors

Aquest servei inclourà també els canvis de localització dels contenidors que requereixi l'Ajuntament per motius de molèsties ciutadanes, obstaculització de la visibilitat a la circulació, etc.

L'empresa haurà de mantenir correctament ubicats tots els contenidors i mantenir nets els voltants. En relació a la correcta ubicació, l'adjudicatari haurà de delimitar la posició dels contenidors amb dispositius d'alineació de contenidors i sistemes de delimitació amb forquilles metàl·liques, sempre amb la prèvia aprovació de l'Ajuntament.

Qualsevol modificació en la ubicació d'un contenidor ha de garantir la identificació del mateix i el seu geo-posicionament.

A més s'haurà de pintar la ubicació completa inclòs l'àrea d'influència, i es proposarà en la seva oferta un disseny que inclogui algun missatge sensibilitzador que tendeixi a evitar comportament incívics, **així com una numeració que identifiqui cada una de les àrees d'aportació.**

4.6.5. Reposició anual dels contenidors

La distribució, instal·lació i manteniment dels contenidors és un servei necessari per poder prestar el servei de forma correcta. Per tant l'empresa contractista, com a prestatària dels serveis, s'ha de fer càrrec de totes les substitucions de contenidors a la via pública, inclosos incendis i actes vandàlics.



L'empresa contractista disposarà, per tal d'agilitzar les tasques de reposició d'unitats malmeses a la via pública, sempre i al llarg de tots els anys del contracte, una garantia de reserva mínima del 10% de la xarxa de contenidors instal·lats a la via pública per a cada fracció i sistema de recollida. L'objectiu d'aquesta mesura és la de poder resoldre qualsevol contingència o avaria que impedeixi el bon funcionament o la bona imatge del servei. L'emmagatzematge dels contenidors de reserva és responsabilitat de l'empresa contractista.

No es considera que existeixi un fet sobrevingut imprevisible si el percentatge de contenidors afectats per incendi o acte vandàlic no supera per un únic any el 25 % de la inversió efectuada en adquisició de contenidors per compra inicial, inclosa la inversió de la renovació anual del 5% de reposició obligada al llarg de tota la durada del contracte.

L'empresa contractista portarà un registre mitjançant la plataforma informàtica de tots els contenidors substituïts, el motiu de la seva substitució i les accions de reparació efectuades o bé la causa justificada de la seva substitució.

Quan un contenidor es consideri deteriorat serà obligació de l'empresa contractista la seva retirada de la via pública i es substituirà per un en perfecte estat. Un cop el contenidor deteriorat estigui al parc central, l'empresa el repararà o bé el donarà de baixa en funció a criteri dels STM.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes.

- Les característiques tècniques de cada tipus de contenidor proposat.
- Es valorarà les accions de manteniment previstes en l'oferta del licitador
- Presentació del Pla de manteniment preventiu i correctiu tant dels contenidors en superfície com dels soterrats.



5. PERSONAL

5.1. Personal del servei

L'empresa adjudicatària estarà obligada a subrogar, d'acord amb l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors i en les mateixes condicions salarials i laborals que individualment té establertes, al personal que sigui necessari en el moment de l'aprovació d'aquest plec i que es trobi prestant els serveis amb l'actual empresa adjudicatària.

En l'àmbit laboral, l'empresa haurà de garantir:

- La redistribució del personal actual conforme a les noves necessitats i la contractació del personal addicional que fos necessari.
- L'afiliació i cotització a la Seguretat Social del conjunt del personal fix i temporal adscrit en qualsevol moment de la contracta i, per tant, haurà de presentar mensualment a l'Ajuntament els certificats d'estar al corrent de pagament.
- El compliment de les disposicions previstes en el conveni laboral de referència.
- El compliment de les disposicions legals aplicables: laboral, seguretat i higiene, de protecció front el trànsit rodat, d'atenció i previsió sanitària, etc.
- La definició i el desenvolupament dels programes de formació per a millorar l'eficàcia de cada persona o col·lectiu.
- La dotació a cada treballador dels uniformes acordats amb l'Ajuntament o fixats per ell i el control de pulcritud en el seu ús i manteniment, obligat per una correcta imatge del servei a la ciutat.
- Qualsevol canvi sobre les condicions de la plantilla hauran de ser informats a l'Ajuntament.

Quan s'hagi d'incorporar nou personal es donarà preferència a:

- Persones amb discapacitat, d'integració social.
- S'afavorirà la incorporació d'empreses d'inserció social per a la prestació de serveis subcontractats de caire auxiliar com són la neteja exterior de contenidors i el seu manteniment i la recollida de voluminosos o gestió de la deixalleria.
- La promoció dels col·lectius amb dificultats d'inserció laboral (majors de 45 anys, aturats de llarga durada, etc.).
- És voluntat de l'Ajuntament d'Inca garantir un procés d'incorporació de la dona en els serveis municipals, motiu pel que caldrà donar preferència a la incorporació de personal que asseguri un percentatge el més equitatiu possible d'homes i dones en els serveis de recollida de la ciutat, tant en número de personal com en proporció de personal entre categories laborals.

En el cas que, durant l'execució de la contracta, l'Ajuntament consideri que part del servei no disposa d'una dotació adequada de personal per desenvolupar el servei, complint les condicions del present contracte i la legislació laboral, l'Ajuntament podrà imposar les modificacions adients en la proposta d'organigrama de personal presentat per l'empresa contractista en qualsevol moment de la concessió.



En cas de conflicte laboral dels treballadors amb l'empresa, l'Ajuntament conjuntament amb l'empresa contractista fixarà els serveis mínims que garanteixin el dret a la salut dels ciutadans d'Inca.

Mitjançant la plataforma informàtica es mantindrà un registre actualitzat de la de relació de personal de adscrit en la contracta, detallant com a mínim la següent informació:

- Estat i tipus de contracte
- Antiguitat
- El seu calendari de feina i horari
- Lloc de feina que ocupa
- Substitut en cas de baixa
- Altres conceptes que els STM torbin oportuns per tal de realitzar el seguiment del servei

5.2. Seguretat i Salut laboral

L'empresa adjudicatària resta obligada a executar les mesures derivades de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals i la seva posterior actualització per la Llei 54/2003; així com el desenvolupament normatiu en tot allò que li sigui d'aplicació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un resum explicatiu on consti: la política i la modalitat preventives, l'acreditació documental de l'avaluació de riscos i de la planificació de l'acció preventiva així com de la informació i formació que han rebut els seus treballadors.

En matèria preventiva, l'empresa adjudicatària es coordinarà per tot allò que sigui necessari amb el Servei de Prevenció de l'Ajuntament, d'acord amb el que estableix el RD 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials. Amb aquesta finalitat, l'empresa designarà una persona per dur a terme aquestes tasques de coordinació.

L'empresa adjudicatària comunicarà qualsevol canvi organitzatiu en matèria de prevenció de riscos laborals.

L'Ajuntament podrà demanar la presentació per part de l'adjudicatari de l'avaluació de riscos de cada lloc de treball.

Qualsevol tasca que es dugui a terme anirà acompanyada de la senyalització estipulada en les mesures correctores del pla de seguretat.

5.3. Torns i horaris de servei

L'empresa contractista haurà de considerar en la seva oferta els següents requeriments en quan als torns i horaris de servei:

- El servei es dividirà en dies feiners i festius, i cada dia en torn diürn (entre les 6:00 i les 23:00 hores) i nocturn (entre les 23:00 i 6:00 hores).
- Els dies festius es consideren els diumenge i els del calendari laboral

5.4. Pla de formació

L'adjudicatari haurà d'aportar un pla de formació del personal. Es valorarà positivament les propostes enfocades vers l'aprenentatge continu i la formació dels nous treballadors adscrits a la concessió. En



aquest marc, l'Ajuntament no admetrà que hi hagi una minva de la qualitat de la prestació deguda a la substitució de personal per qualsevol motiu, si el personal substituït no ha rebut la formació suficient prèvia al desenvolupament de la seva tasca.

Tot el personal de l'empresa contractista ha de disposar d'una formació que els permeti assimilar els coneixements bàsics sobre la gestió dels residus, els coneixements amb relació als materials/residus gestionats pel servei, la recollida correcta, el transport i la descàrrega a cada planta de transferència i/o tractament i la prevenció de riscos laborals.

Mitjançant aquest Pla de formació cal vetllar perquè els operaris i els operaris-conductors compleixin les condicions següents:

- Han de ser persones responsables, amb sentit de l'organització.
- Han de tenir domini de si mateixes per poder fer front a qualsevol situació a la via pública i realitzar les tasques regulades pel servei i per les ordenances municipals corresponents.
- Han de prestar un tracte adequat (educat, amable, cordial i eficaç) amb l'usuari.
- Els operaris peons han de tenir les aptituds físiques necessàries que requereix el seu lloc de treball.
- Entendre correctament el català i el castellà, específicament en funció del càrrec que ocupi. En qualsevol cas hauran d'estar en possessió de, com a mínim, el certificat A o equivalent, tots els treballadors que estiguin de cara al públic (àrees d'aportació vigilada, deixalleria i deixalleria mòbil) en cas que a l'inici del contracte no es disposi d'aquest certificat, es donaran un marge de 6 mesos per a presentar la relació dels treballadors i els seus corresponents certificats.

Aquest pla tindrà l'objectiu de millorar l'eficàcia en la prestació del servei i la professionalitat de les persones, amb relació a:

- Atenció a la ciutadania, ja que el personal de l'empresa contractista ha de tenir un tracte amable. L'empresa prestadora serà responsable de la cortesia dels seus operaris i posarà remei immediatament a qualsevol mal comportament dels operaris adscrits als serveis. En el cas que la ciutadania demani informació dels serveis al mateix personal de la contracta, rere una primera contesta bàsica en relació als serveis prestats per l'Ajuntament, l'empresa contractista els adreçarà educadament al servei d'informació ciutadana que els ampliarà la informació sol·licitada, respondrà qualsevol dubte i/o aclarirà qualsevol problema.
- Bona pràctica de les tasques a desenvolupar arran de la nova contracta, l'adequada utilització del material i mitjans assignats i el compliment de les normes implícites en el present plec.
- Qualitat del servei i qualitat ambiental.
- Conscienciació de la neteja urbana global de la ciutat i paper del personal de la contracta en la seva divulgació i consecució.
- Conductes a adoptar en situacions contràries a l'objecte del servei.
- Prevenció de riscos laborals.



Aquesta formació es concretarà en una sessió formativa amb una periodicitat mínima d'una jornada/semestre amb personal especialitzat i en les que es faci especial èmfasi en les deficiències i problemàtiques detectades en el servei

Es demanarà en la reunió de tancament anual de seguiment del contracte que l'empresa porti la memòria de formació amb la justificació de la formació oferta durant l'any, on hi figurin tots els cursos de formació, les hores de cadascun dels cursos i la relació del personal assistent.

5.5. Imatge material i personal

L'Ajuntament d'Inca disposa d'una imatge corporativa sobre la qual caldrà adequar els nous serveis. Les despeses d'adequació dels nous mitjans materials, instal·lacions i del vestuari a la imatge corporativa aniran a càrrec de l'empresa contractista. No es permetran ni anagrames ni elements identificatius diferents als que determini l'Ajuntament.

L'empresa prestadora haurà de respectar i fer respectar pels seus operaris i personal dels serveis:

Uniforme:

- Tot el personal del servei ha d'anar perfectament uniformat, vestit que s'haurà de condicionar al règim climàtic i ésser aprovat per l'Ajuntament.
- El portaran en tot moment en què estiguin realitzant tasques dels serveis, sense altres indicacions, anagrames o símbols que no siguin els previstos en el disseny d'aquest uniforme.
- Es portarà net.
- L'uniforme de treball identifica els treballadors d'un servei públic prestat per l'Ajuntament d'Inca als seus ciutadans. Per aquest motiu es prohibeix taxativament la utilització de l'uniforme per tasques alienes a la prestació dels esmentats treballs, així com dur-lo fora de les hores de treball.
- L'uniforme haurà d'anar complementat amb tires reflectores per tal que el personal sigui perfectament identificat en la via pública tant durant el dia com durant la nit, i en qualsevol circumstància climatològica.

Material:

- Estricta neteja de tots els materials.
- Absència de tota indicació o símbols i logotips que no siguin els previstos per l'Ajuntament d'Inca.

Instal·lacions:

- Les instal·lacions han de mostrar una imatge correcte en quant a la neteja, ordre i manteniment.
- Absència de tota indicació o símbols i logotips que no siguin els previstos per l'Ajuntament d'Inca.



6. RECURSOS MATERIALS

L'empresa haurà d'aportar el material i els vehicles necessaris per al desenvolupament del contracte, segons el que s'estableix en els diferents capítols d'aquest plec i prestant una especial atenció al capítol **Fase d'implantació**.

Les ofertes hauran d'incloure els següents requisits ambientals en relació als recursos materials de nova incorporació i, en la mesura del possible, en les accions de manteniment i reparació dels existents.

Per la maquinària de nova adquisició, els licitadors preveuran:

- Aquells que optimitzin la tasca dels serveis entre els equips compatibles per a la prestació del mateix servei. Igualment hauran d'especificar a la seva oferta les marques i models de la maquinària prevista i la informació tècnica disponible de la maquinària i equips que hagin previst.
- Els camions i vehicles de gran tonatge hauran de complir la norma Euro 6.
- La incorporació d'elements sono reductors.
- La utilització de combustibles alternatius poc contaminants i/o energies renovables.
- La utilització de vehicles amb sistema elèctric o híbrid sempre que tècnicament sigui viable.

6.1. Estat de conservació i renovació de la maquinària

Caldrà que els licitadors especifiquin l'ús que es farà de cada equip del contracte actual segons la seva oferta, preveient alguna de les següents possibilitats:

- L'adjudicatari pot fer ús d'un vehicle actual per a la prestació dels serveis, mantenint-lo en servei durant el període d'implantació (6 mesos).
- Finalitzat el període d'implantació, l'equip s'haurà de substituir per un de nou, prèvia comunicació i acord amb l'Ajuntament. Els licitadors resten obligats a incloure la previsió de temps per la substitució i el preu d'adquisició pel nou equip (presentat en l'estudi econòmic).

Els equips revertits a aquesta contracta, una vegada s'hagin substituït pels nous vehicles, podran preveure posteriorment la utilització d'aquests en serveis esporàdics o com a reserva dels nous equips. En cap cas es podran utilitzar per realitzar serveis que no siguin propis de la contracta.

Pel que fa als contenidors, l'empresa contractista haurà de prestar els treballs de retirada de la via pública i emmagatzematge temporal dels contenidors sense ús en el nou servei.

Si per necessitat del servei, i a requeriment de l'Ajuntament, fos necessari incorporar nous vehicles, maquinària i/o equips materials al llarg de la contracta, aquests seran adquirits per l'empresa contractista, sense cost per l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà decidir comprar directament aquests mitjans, que cedirà al contractista. En aquest cas es certificaran únicament els costos de manteniment, consum, assegurances i impostos dels equips.

La retirada, emmagatzematge transitori i eliminació del material que durant la contracta quedi fora de servei anirà a càrrec de l'adjudicatari, sempre i quan no hi hagi un acord diferent amb l'Ajuntament.



Al finalitzar el termini de l'amortització i del finançament, tots els materials de la contracta passaran a ser propietat de l'Ajuntament.

Els costos administratius del canvi de titularitat seran abonats per l'empresa contractista.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure un programa d'implantació dels equips on s'establiran els terminis d'arribada dels diferents equips de nova adquisició, adequació d'imatge i posada en marxa real dels diferents serveis, en el menor temps possible de la gran majoria de la maquinària i equips adscrits al servei

En qualsevol cas aquesta implantació no podran superar els 6 mesos des de la firma del contracte.

Per això, l'empresa aportarà un pla de compromís amb els terminis de lliurament de tot el material que proposi per la contracta i, si ho considera adequat, acords de compromís amb els possibles proveïdors.

L'empresa adjudicatària disposarà del suficient parc de material mòbil de substitució que posarà, sense càrrec addicional, al servei del contracte d'Inca en el cas d'avaría o manteniment del material adscrit i en substitució d'aquest mentre durin les operacions de taller. Aquest material podrà ser propietat de l'empresa contractista o bé en règim de lloguer i de les mateixes característiques tècniques i prestacions que el proposat. Les reposicions i manteniments d'aquests materials seran a càrrec de l'empresa.

Tot el material adscrit a la contracta que sigui propietat de l'empresa adjudicatària, o cedida en ús a aquesta, a excepció del material en règim de lloguer, no podrà ser utilitzat en altres serveis que no siguin els de la contracta.

El manteniment de tots els recursos materials hauran de ser de caire preventiu i correctiu, segons els plans de manteniment que es presentin a l'oferta i segons les condicions especificades en l'apartat corresponent del present plec.

6.2. Requeriments tècnics bàsics

Caldrà que les empreses tinguin en compte les característiques físiques del municipi d'Inca, així com els següents requeriments bàsics:

- Els recursos materials hauran de ser validats per part dels STM. La validació prèvia del material tindrà com a finalitat determinar si hi ha elements que no s'ajusten als requisits d'aquest plec de condicions i, per tant, de l'ús en l'àmbit de la ciutat d'Inca; per això les empreses hauran d'adjuntar a les seves ofertes la suficient documentació tècnica i detalls dels nous equips que es proposin.
- Compliment de les normes generals i específiques en ús i posseir els dispositius de seguretat i senyalització necessaris per a la seva homologació.
- Caldrà certificar que els motors dels recol·lectors nous compleixen la normativa EURO 6.
- Caldrà certificar que els contenidors i la maquinària compleix amb les normatives UNE-EN 840 o UNE-EN 12574 o UNE-EN 15132 i UNE-EN 1501 i qualsevol normativa europea aplicable a cada cas concret.



- Compliment de la normativa en Contaminació ambiental (contaminació acústica, atmosfèrica, odorífera, consum d'aigua, etc.) i els requeriments en matèria de sostenibilitat.
- Disponibilitat de les assegurances de responsabilitat civil per a tota la maquinària, vehicles i contenidors així com les instal·lacions.
- Diagnòstic favorable per part de la Inspecció Tècnica de Vehicles durant tota la contracta. L'adjudicatari farà lliurament als serveis de l'Ajuntament, en el termini d'una setmana, d'una còpia de l'informe de la Inspecció Tècnica de Vehicles per a cada vehicle que hagi passat la corresponent revisió. L'Ajuntament tindrà facultat per enviar el material mòbil adscrit als serveis, quan ho cregui oportú, a inspecció dels STM. Aquestes inspeccions aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, fins a un màxim de dues inspeccions per vehicle i any.
- Les caixes dels vehicles recol·lectors–compactadors de residus **tancaran hermèticament amb junta d'estanquitat, tindran mecanismes de seguretat automàtics per a la descàrrega**, i dispositiu de seguretat amb aturada immediata del punt mòbil. **Cal assegurar que cap vehicle recol·lector-compactador té fuites de lixiviats** o qualsevol altre residu de dins la caixa mentre realitza el servei.
- L'empresa prestadora presentarà tota la informació tècnica emesa pel fabricant dels vehicles i màquines, amb especial atenció a la relativa a la utilització d'energies més netes, i també fotografies de cada un d'ells.

Els licitadors hauran d'especificar clarament la documentació i informació tècnica dels vehicles que preveuen aportar a la nova contracta en cas de resultar adjudicatari, **aquesta informació tècnica ha de ser específica del model que es proposa pel servei, en cas de disposar de catàlegs amb diferents models s'haurà de seleccionar i extreure la informació relativa al model utilitzat**. L'Ajuntament vetllarà per que no es modifiquin les característiques tècniques dels vehicles un cop adjudicat el contracte i per aquest motiu, en la valoració de les característiques tècniques de la maquinària i equips aportats es valorarà la concreció tècnica, així com que els certificats relatius al compliment de les normatives per part dels vehicles i maquinària siguin efectuats per empreses homologades a la inspecció tècnica de vehicles en qualsevol moment de la contracta adaptant-se a la normativa vigent en cada moment.

6.3. Soroll

Les activitats habituals de recollida de residus no han de produir sorolls o vibracions que superin els límits permesos per l'ordenança municipal vigent i per qualsevol altre legislació aplicable. A més, caldrà tenir en compte el compliment dels horaris del servei per tal d'evitar molèsties.

La maquinària i els vehicles hauran de complir amb la normativa vigent en matèria de soroll: Directiva 2000/14/CE, de 8 de maig, i Real Decreto 212/2002, de 22 de febrer, que regula les emissions degudes a determinades màquines d'ús a l'aire lliure, o norma que el substitueixi. Hauran de tenir Certificat d'homologació CE o Certificat de conformitat CE i placa en la qual s'indiqui el nivell màxim de potència acústica. Els equips i maquinària hauran d'aplicar la millor tecnologia disponible per minimitzar les emissions de sorolls i vibracions.



Així mateix, d'acord amb la nova regulació en relació als contenidors en via pública, les noves unitats que s'aportin hauran de disposar de placa identificativa de compliment i termo-impressió corresponent indicativa del compliment de les esmentades normes sonores.

6.4. Olors

S'ha d'evitar l'aparició de qualsevol tipus d'olor procedent dels contenidors i/o maquinària/vehicles/instal·lacions. En el cas que es detecti algun tipus d'olor, s'ha d'eliminar de manera immediata amb els mitjans adequats. **Caldrà una especial atenció i actuació immediata davant del vessament de lixiviats a la via pública a qualsevol zona del municipi, tant la zona conteneritzada com la zona porta a porta, disposant d'un equip amb un sistema d'aigua a pressió per tal d'eliminar possibles incrustacions en la via pública.**

6.5. Nivells d'emissions de la maquinària de nova adquisició

Els contractistes hauran d'aportar els valors d'emissions d'acord amb la normativa 2005/55/CE, de 28 de setembre, relativa a l'aproximació de les legislacions dels Estats Membres en relació a les mesures que cal adoptar envers l'emissió de gasos i partícules contaminats procedents dels motors d'encesa per compressió i destinats a la propulsió de vehicles, que fa a emissions de CO, HC i NOx en g/kWh, per a cada tipus de maquinària o equip mòbil.

6.6. Imatge dels vehicles

Els vehicles estaran sempre nets i ben pintats. **L'Ajuntament podrà fer pintar o repassar els vehicles sempre que es detectin desperfectes.** Donat que la conservació de la imatge dels serveis recau dins les tasques d'aquest contracte, qualsevol despesa per aquest concepte o derivada de les obligacions de repintat ordenades per l'Ajuntament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Els vehicles estaran pintats amb els colors i anagrames que assenyalí l'Ajuntament, d'acord amb el manual d'imatge corporativa adaptat a cada vehicle o element de la contracta. L'anagrama de l'empresa es podrà col·locar sobre els vehicles en una sola inscripció i amb unes dimensions reduïdes, previ acord amb els STM.

S'estableix que a l'inici del contracte, l'empresa contractista realitzarà una posada a punt de la imatge de tots els vehicles del contracte, assegurant la neteja i el correcte pintat de la flota de vehicles i substituint els adhesius deteriorats amb la imatge corporativa de l'Ajuntament. Caldrà que l'estat dels adhesius sigui correcte durant el desenvolupament de tot el contracte, substituint-los tantes vegades com sigui necessari. **Els vehicles hauran de ser repintats completament als 4 anys.**

6.7. Manteniment dels vehicles

Els licitadors presentaran un Pla de Manteniment dels Equips Mòbils en el que s'especificaran les revisions periòdiques, les previsions de substitució de peces o consumibles, de neteja, pintura i tot allò que fa referència al manteniment tècnic i al manteniment de la imatge de cadascun dels vehicles. A més, cada vehicle disposarà d'una fitxa de manteniment preventiu.

L'empresa posarà a disposició dels STM un Registre amb les accions d'aquest Pla de Manteniment, que serà consultable mitjançant la plataforma informàtica. A més, aquest registre haurà de ser actualitzat periòdicament amb la informació bàsica corresponent i les accions realitzades, de manera que es pugui



consultar en tot moment i de manera actualitzada l'estat del manteniment dels vehicles i la maquinària.

Les dades que figuraran en aquest registre, com a mínim, seran:

- Tipus de vehicle o equip mòbil
- Matrícula
- Km realitzats
- Hores de servei
- Dades de la darrera pintura total o parcial del vehicle o equip
- Dades de les darreres revisions efectuades
- Dades de les ITV i data de la propera revisió
- Dades de les reparacions efectuades
- Assegurança
- Altres incidències

L'empresa contractista inclourà en aquesta base de dades un Pla de manteniment detallat per a cada vehicle o maquinària i adaptat a les seves característiques.

L'Ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment, a l'empresa adjudicatària els certificats o les comprovacions necessàries per a garantir l'acompliment d'aquests requisits.

En cap cas es permetrà un termini major a tres dies per a cada equip sense reparació, sense justificació expressa per a la qual caldrà aportar documentació específica de calendari d'entrega de peces de recanvi, etc.

L'Ajuntament tindrà facultat per aturar un equip i impedir la seva actuació en servei sempre que es detecti que aquest no garanteix els mínims establerts a nivell de conservació, neteja, imatge, sorolls o qualsevol altra situació indicada en aquest plec de condicions.

L'empresa contractista haurà de reparar el vehicle en el mínim temps possible i garantir la seva tornada a servei actiu. Mentre aquesta situació duri, l'empresa contractista haurà de cobrir amb material addicional i propi el servei aturat.

En cas que la substitució es perllongui per un període superior a 2 setmanes i no es justifiqui el retràs, es procedirà a deduir un 10% del cost d'amortització i finançament de l'equip aturat. Aquest percentatge es duplicarà cada setmana que no entri en servei l'equip aturat. Passats un mes de la retirada de l'equip sense justificar el retràs en la reparació, l'Ajuntament deixarà d'abonar les quotes d'amortització i finançament de l'equip sense dret a compensació posterior, i amb independència de les sancions administratives que pugui incoar al contractista per aquest fet. **No s'admetrà per justificació el retard en el proveïment de peces de recanvi per part del proveïdor.** Qualsevol substitució dels vehicles principals adscrits a la contracta s'haurà de registrar degudament en la plataforma informàtica.

Així mateix l'Ajuntament no se'n fa responsable davant d'accidents que puguin patir els equips de recollida i que impedeixin la seva continuació en servei. Per aquest motiu, si qualsevol equip de recollida o neteja és declarat sinistre total degut a un accident i no existeixi compensació per part de la companyia d'assegurances del vehicle, **l'Ajuntament no en serà responsable, i per tant exigirà al contractista la reposició del vehicle sense dret a compensacions addicionals.**



Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes:

- Documentació i informació tècnica dels vehicles, maquinària i equips: es valorarà l'especificació i concreció tècnica del material previst d'aportar. Validació dels certificats relatius al compliment de les normatives per part dels vehicles i maquinària efectuats per empreses homologades a la inspecció tècnica de vehicles.
- Es valorarà la incorporació d'elements d'insonorització de la maquinària.



7. INSTAL·LACIONS

7.1. Nau del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una nau per la prestació dels serveis recollida on realitzarà les tasques de neteja, reparació i repintat de la maquinària i contenidors així com l'estacionament dels vehicles. Aquesta nau estarà ubicada en el municipi d'Inca.

Les característiques bàsiques que haurà de complir aquesta instal·lació son les següents:

- Disposarà d'un tancament perimetral que no permeti l'accés a persones no autoritzades
- Complir amb criteris de sostenibilitat, a proposta del licitador, que es valoraran pels STM (gestió de residus, estalvi d'aigua, neteja, manteniment, ect)
- Es proposarà un disseny de l'entrada a la nau d'acord amb la línia de disseny de tot el servei de recollida. Continirà un rètol on s'especificarà la següent informació "servei de recollida de residus d'Inca"

7.2. Àrees d'aportació vigilades

Tal i com determina el pla de residus d'Inca, es proposa l'eliminació de les àrees d'aportació ubicades en sòl rústic, per tant es necessari dotar a aquestes zones d'un servei específic de recollida de residus, així es proposa habilitar per part de l'Ajuntament fins a un total de 5 àrees d'aportació, inicialment 4, distribuïdes segon determina l'Annex XI Ubicació i plànols de les àrees d'aportació vigilades. L'empresa licitadora haurà de dotar a aquestes àrees del personal necessari per a que estiguin vigilades durant tota la duració de la contracta.

El contractista haurà d'adequar el tancament de l'àrea amb la instal·lació d'un sistema de tancament i obertura mitjançant el sistema de lectura de targetes NFID, compatible amb el sistema d'identificador d'usuari de la deixalleria i dels portacontenidors de FORM. A més, l'empresa contractista també haurà d'instal·lar una caseta de gestió de 2x2 metres, el disseny de la qual serà a proposta del licitador.

Per tal de realitzar la vigilància de forma efectiva, l'empresa contractista estarà obligada a instal·lar dues càmeres de seguretat en cada àrea. La gravació de la càmera que enfoqui l'interior del recinte anirà associada a l'usuari que accedeixi al recinte mitjançant el sistema de plataforma informàtica, de tal manera que es pugui **associar la gravació del moment d'entrada amb l'usuari que accedeix al recinte. Pel que fa a la càmera que enfoqui a l'entrada del recinte, aquesta haurà de disposar de sensor de moviment i tant sols gravarà quan detecti moviment. Les dades de gravació seran propietat de l'Ajuntament que podrà consultar de forma remota, via on-line, qualsevol moment de gravació, tant històric com en temps real.** El registre de data i hora anirà incrustat en la imatge.

L'horari d'atenció al públic d'aquestes àrees serà el següent:

- Durant el primer any de servei de cada àrea
 - L'empresa disposarà d'un operari durant 8 hores diàries, repartides segons determini l'Ajuntament o les necessitats del servei. De dilluns a diumenge a cada àrea.
 - En al manco una de les àrees l'horari serà de 12 hores.
- A partir del segon any de servei de cada àrea
 - L'empresa disposarà d'un operari durant 4 hores diàries repartides segons determini l'Ajuntament. De dilluns a diumenge a cada àrea.



- En al manco una àrea l'horari serà de 12 hores

Els residus autoritzats en aquestes àrees seran paper i cartó, envasos lleugers, vidre, FORM, rebuig i restes d'oli vegetal. L'Ajuntament es reserva el dret d'incrementar la recepció d'altres residus si ho veu necessari. Els concessionari disposarà dels contenidors necessaris per fer front a l'abocament de les diverses fraccions de residus autoritzats. En una de les àrees, a més dels contenidors, s'haurà de dotar de 4 caixes compactadores. El servei inclourà el transport a les estacions de transferència o gestors autoritzats que determini l'Ajuntament.

L'empresa contractista haurà de proposar i executar un disseny gràfic tant del tancament perimetral com de l'interior del recinte, que sigui atractiu, innovador i en concordança amb el disseny de la imatge del servei. Es valoraran les propostes de disseny. A més, ha d'incloure un cartell informatiu a l'entrada de l'àrea d'aportació visible des de l'exterior i de mida suficient com per ser llegit a 4 metres de distància, amb les següents dades mínimes:

- Horaris d'atenció al públic.
- Materials admesos, detallant:
 - Normes específiques i sancions.
 - Restriccions d'aportacions (naturalesa, quantitat, etc.).
- Telèfons de contacte de l'empresa gestora i del Ajuntament.

Tot el personal de l'àrea d'aportació té la obligació de conèixer les característiques bàsiques dels serveis de recollida de residus del municipi per poder resoldre els dubtes de qualsevol usuari en aquest àmbit.

En particular, caldrà que tinguin coneixements de:

- Residus que es poden dipositar per a cada tipologia de contenidor.
- Dies de recollida.
- Mecanismes específics de recollida de voluminosos, poda, ...
- Contingut general de l'ordenança de residus i mecanismes de bonificació de la taxa de residus.
- Qualsevol altra informació d'actualitat o importància en l'àmbit de la gestió de residus.
- Els mecanismes que garanteixin aquesta formació es desenvolupen en el punt específic " Pla de Formació".

7.2.1. Conservació i manteniment

L'empresa contractista ha de definir i executar un calendari de neteja, conservació i manteniment de les instal·lacions i dels equipaments de cada àrea d'aportació associats al servei, detallant cada element i els mecanismes que s'utilitzaran per dur-lo a terme.

Aquest calendari serà comunicat a l'Ajuntament de manera adjunta al resum anual de gestió i s'inclourà una còpia del mateix en la proposta.

Així mateix, caldrà deixar evidència de la realització de les actuacions planificades i s'adjuntarà còpia de les mateixes a l'informe mensual de gestió.

Caldrà tenir en compte, com a mínim, i a més a més dels punts detallats més avall:

- Instal·lacions. Inclouent inspeccions reglamentàries per part d'organismes oficials.
- Serveis sanitaris.
- Maquinària.
- Contenidors.



- Tancament, accessos i entorn.

S'haurà de prioritzar l'ús dels productes de neteja que, garantint bons resultats, tinguin la menor toxicitat possible.

Una vegada finalitzat el contracte, l'empresa haurà de fer lliurament de les instal·lacions a l'Ajuntament en perfecte estat de conservació i funcionament.

7.2.2. Prevenció contra incendis i incidents ambientals

Queda totalment prohibit fer qualsevol mena de foc o combustió a l'interior del recinte de l'àrea d'aportació.

De la mateixa manera, queda totalment prohibit fumar a l'interior del recinte, prohibició que ha de quedar clarament senyalitzada per als usuaris. La prohibició de fumar en les zones d'emmagatzemament de productes inflamables ha de ser particularment visible.

Així mateix, ha d'estar equipada amb tots els elements necessaris per evitar un abocament accidental de residus i, en cas que es produís, minimitzar-ne els efectes.

7.2.3. Prevenció d'accidents

S'han de prendre totes les precaucions necessàries i disseny de l'ús de les instal·lacions per evitar qualsevol tipus d'accident, tant pel que fa als treballadors com als usuaris.

En tot cas, cal realitzar la corresponent avaluació de riscos segons la normativa vigent en cada moment i aplicar les corresponents mesures de prevenció per als treballadors.

Es farà especial èmfasi, tant en les explicacions com en la senyalització, en moderar la velocitat de circulació de tots els vehicles dins les instal·lacions.

En cap cas es permetrà que els usuaris entrin dins dels contenidors de residus per treure'n materials.

Qualsevol accident s'ha de comunicar a l'Ajuntament en l'informe mensual posterior al seu succés i a les autoritats competents, si procedeix.

7.2.4. Soroll

Les activitats que es facin a l'àrea no han de produir sorolls o vibracions que superin els límits permesos per la legislació vigent. En aquest sentit caldrà consultar els límits establerts a la normativa d'aplicació de protecció contra la contaminació acústica i les ordenances municipals respectives.

Els materials i equips utilitzats per a la manipulació dels contenidors també hauran de complir les prescripcions legals en matèria d'emissió sonora.

7.2.5. Olors

S'haurà d'evitar l'aparició de qualsevol tipus d'olor procedent de l'àrea d'aportació. En el cas que es detecti algun tipus d'olor, s'ha d'eliminar de manera immediata, analitzar la seva causa i posar mesures per tal que no es torni a donar.



7.2.6. Control de plagues

L'empresa contractista és la responsable que s'executi un programa de control de plagues. Les actuacions s'han de realitzar per personal autoritzat, amb procediments preferentment no químics i utilitzant mètodes integrats de control de plagues.

L'informe de l'empresa encarregada de dur-lo a terme serà notificat a l'Ajuntament, adjuntant-lo a l'informe mensual posterior a la seva execució.

7.2.7. Gestió de l'energia i recursos naturals

Es controlarà l'ús correcte de l'energia i recursos naturals en general, comprovant periòdicament que s'estan emprant les metodologies i tècniques més eficients possible per minimitzar-ne el consum.

7.3. Deixalleria

L'adjudicatari haurà de preveure la retolació, senyalització, conservació i manteniment de la deixalleria actual:

7.3.1. Cartell informatiu

Per tal d'aconseguir un funcionament àgil i eficaç del servei de la deixalleria per part de l'usuari, l'empresa contractista ha d'incloure un cartell informatiu a l'entrada de la deixalleria i visible des de l'exterior amb les següents dades mínimes:

- Nom de la deixalleria.
- Horaris de recepció dels materials.
- Materials admesos, detallant:
 - Normes específiques i sancions.
 - Restriccions d'aportacions (naturalesa, quantitat, etc.).
- Telèfons de contacte de l'empresa gestora i de l'Ajuntament.

7.3.2. Retolació dels contenidors

L'empresa contractista ha de situar a cada contenidor un rètol que indiqui, de manera clara i entenedora, quins materials es poden dipositar en el seu interior.

En aquest rètols s'ha d'incorporar un text explicatiu i simplificat de la destinació o ús que es farà de cada material, l'empresa contractista haurà de proposar el disseny i el material, així com les mides del mateix. En qualsevol cas haurà de ser validat prèviament pels STM.

El disseny de les icones dels materials ha de seguir els models elaborats per l'Ajuntament.

A les zones d'emmagatzematge de residus especials s'han de col·locar els corresponents pictogrames de seguretat dels productes químics (inflamable, corrosiu, comburent, etc.) en funció de la seva naturalesa.

L'empresa contractista pot incorporar elements de comunicació visual que reforcin la prevenció de residus i la segregació dels diferents materials.

En una zona visible i on es pugui parar l'usuari, l'empresa contractista ha de situar un panell on s'hi pugui penjar informació relacionada amb el medi ambient, la gestió dels residus del municipi i la deixalleria.



L'empresa contractista ha de possibilitar la visita a les instal·lacions amb finalitats pedagògiques i educatives. Per això, romandrà oberta a qualsevol centre, institució, organisme o particular que vulgui visitar-la.

7.3.3. Informació del servei de recollida de residus

Tot el personal de la deixalleria té l'obligació de conèixer les característiques bàsiques dels serveis de recollida de residus del municipi per poder resoldre els dubtes de qualsevol usuari en aquest àmbit.

En particular, caldrà que tinguin coneixements de:

- Residus que es poden ubicar en cada tipologia de contenidor.
- Dies de recollida.
- Mecanismes específics de recollida de voluminosos, poda.
- Contingut general de l'ordenança de residus i mecanismes de bonificació de la taxa de residus.
- Qualsevol altra informació d'actualitat o importància en l'àmbit de la gestió de residus.
- Els mecanismes que garanteixin aquesta formació es desenvolupen en el punt específic " Pla de Formació".

7.3.4. Instal·lacions, màquines i material adscrit al servei

És responsabilitat de l'empresa contractista que a la deixalleria hi hagi tot el material, contenidors i equips, necessari per la prestació del servei de la deixalleria.

En el moment d'inici d'activitat l'Ajuntament posa a disposició de la deixalleria el material ja existent. Durant el període d'activitat del servei de la deixalleria, l'Ajuntament pot incorporar material de propietat a mesura que ho consideri necessari.

En qualsevol cas, tot el material ha de complir les condicions següents:

- Complir la normativa general que els afecti (soroll, contaminació, prevenció de riscos, etc.).
- Tenir en perfecte estat els dispositius de seguretat i senyalització necessaris.
- Mantenir-se en perfecte estat de netedat per la funció que ha de desenvolupar.
- Evitar qualsevol identificació o símbol que no siguin els previstos i puguin induir a confusió.

Tot el material previst ha d'estar en servei a l'inici de la concessió. Si per alguna causa, justificable a criteri de l'Ajuntament, el material no pogués estar disponible, l'empresa contractista ha de preveure mitjans alternatius provisionals que no entrin en contradicció amb les clàusules del present plec.

En la memòria tècnica, el licitador haurà de presentar una proposta de reforma, redistribució i adequació integral de la deixalleria al nou servei i la nova imatge que serà valorada a través dels criteris de valoració.

L'empresa contractista ha de garantir que la imatge de la deixalleria i de tots seus elements coincideixi amb la que fixin els serveis municipals, i que guardi una coherència amb els serveis de gestió de residus.

L'empresa contractista haurà de instal·lar una bàscula per tal de realitzar el registre de pesatge tant d'entrada com de sortida de tots els residus.



7.3.5. Conservació i manteniment

L'empresa contractista ha de definir i executar un calendari de neteja, conservació i manteniment de les instal·lacions i dels equipaments de la deixalleria associats al servei, detallant cada element i els mecanismes que s'utilitzaran per dur-lo a terme.

Aquest calendari serà comunicat a l'Ajuntament adjunt al resum anual de gestió i s'inclourà una còpia del mateix en la proposta.

Així mateix, caldrà deixar evidència de la realització de les actuacions planificades i s'adjuntarà còpia de les mateixes a l'informe mensual de gestió.

Caldrà tenir en compte, com a mínim, i a més a més dels punts detallats més avall:

- Instal·lacions, incloent inspeccions reglamentàries per part d'organismes oficials.
- Serveis sanitaris
- Maquinària
- Contenidors
- Tancament, accessos i entorn

S'haurà de prioritzar l'ús dels productes de neteja que, garantint bons resultats, tinguin la menor toxicitat possible.

Una vegada finalitzat el contracte, l'empresa haurà de fer lliurament de les instal·lacions a l'Ajuntament en perfecte estat de conservació i funcionament.

7.3.6. Aigües pluvials

L'empresa contractista ha de prendre les mesures oportunes per evitar que les aigües de pluja entrin i s'acumulin a l'interior dels contenidors, o bé que afectin els materials dipositats dins dels contenidors, sobre palets o directament al terra.

7.3.7. Prevenció contra incendis i incidents ambientals

Queda totalment prohibit fer qualsevol mena de foc o combustió a l'interior del recinte de la deixalleria.

De la mateixa manera, queda totalment prohibit fumar a l'interior del recinte de la deixalleria, prohibició que ha de quedar clarament senyalitzada per als usuaris. La prohibició de fumar en les zones d'emmagatzemament de productes inflamables ha de ser particularment visible.

La deixalleria ha d'estar equipada, d'acord amb el risc intrínsec de l'activitat d'emmagatzematge, amb les instal·lacions de protecció contra incendis que corresponguin a la mida de la instal·lació i segons les característiques fixades per la normativa corresponent.

Així mateix, ha d'estar equipada amb tots els elements necessaris per evitar un abocament accidental de residus i, en cas que es produís, minimitzar-ne els efectes.

L'empresa contractista ha de desenvolupar i implantar un pla d'emergència que contempli, com a mínim:

- Incendi.
- Accident laboral o d'un usuari.
- Abocaments accidentals de residus al sòl i/o a la xarxa de clavegueram.



D'aquest Pla se'n comprovarà el bon funcionament (simulacres), deixant-ne evidència amb una periodicitat mínima anual.

Haurà d'informar als serveis d'extinció més propers i a l'Ajuntament del contingut d'aquest Pla i de les condicions de la instal·lació de cara a una eventual intervenció, segons determini el pla d'emergència.

L'empresa contractista és responsable del manteniment de les instal·lacions de protecció contra incendis: extintors, mànegues, sistema de detecció i llums d'emergència, tant internes com per part d'empreses instal·ladores homologades.

Els incidents, les evidències de revisions contraincendis internes i externes i de la comprovació de la eficàcia del Pla implantat (simulacres) seran notificats a l'Ajuntament en l'informe mensual posterior a la seva execució.

7.3.8. Prevenció d'accidents

S'ha de prendre totes les precaucions necessàries i disseny de l'ús de les instal·lacions per evitar qualsevol tipus d'accident, tant pel que fa als treballadors com als usuaris.

En tot cas cal realitzar la corresponent avaluació de riscos segons la normativa vigent en cada moment i aplicar les corresponents mesures de prevenció per als treballadors.

Es farà especial èmfasi, tant en les explicacions com en la senyalització, en moderar la velocitat de circulació de tots els vehicles dins les instal·lacions.

En cap cas es permetrà que els usuaris entrin dins dels contenidors de residus per treure'n materials.

Qualsevol accident s'ha de comunicar a l'Ajuntament en l'informe mensual posterior al seu succés i a les autoritats competents si procedeix.

7.3.9. Soroll

Les activitats que es facin en la deixalleria en cap cas no han de produir sorolls o vibracions que superin els límits permesos per la legislació vigent. En aquest sentit caldrà consultar els límits establerts a la normativa d'aplicació de protecció contra la contaminació acústica, i les ordenances municipals respectives.

Els materials i equips utilitzats per a la manipulació dels contenidors també hauran de complir les prescripcions legals en matèria d'emissió sonora.

7.3.10. Olor

S'haurà d'evitar l'aparició de qualsevol tipus d'olor procedent de la deixalleria. En el cas que es detecti algun tipus d'olor, s'ha d'eliminar de manera immediata, analitzar la seva causa, i posar mesures per que no es torni a donar.

7.3.11. Control de plagues

L'empresa contractista és la responsable que s'executi un programa de control de plagues. Les actuacions s'han de realitzar per personal autoritzat, amb procediments preferentment no químics i utilitzant mètodes integrats de control de plagues.

L'informe de l'empresa encarregada de dur-lo a terme serà notificat a l'Ajuntament adjuntant-lo a l'informe mensual posterior a la seva execució.



7.3.12. Gestió de l'energia i recursos naturals

Es controlarà l'ús correcte de l'energia i recursos naturals en general, comprovant periòdicament que s'estan emprant les metodologies i tècniques més eficients possible per minimitzar-ne el consum.



8. TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ, POSICIONAMENT I CONTROL

Els licitadors estan obligats a preveure sistemes d'informació, geoposicionament i control de tots els vehicles del contracte així com dels contenidors. **Les dades derivades d'aquests sistemes seran propietat de l'Ajuntament i l'empresa no hi podrà realitzar cap tipus de modificació i manipulació. A més, l'accés per part de l'empresa serà restringit i sota autorització de l'Ajuntament.**

L'empresa contractista haurà de reservar una partida econòmica per al desenvolupament del projecte de tecnologies de la informació, posicionament i control que es descriu en aquest apartat. L'Ajuntament d'Inca decidirà si l'execució d'aquest projecte anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària o bé es subcontractarà, totalment o parcial, a una empresa especialitzada en tecnologies de la informació, utilitzant la partida destinada a aquest fi.

Es valorarà segons determinen els criteris d'adjudicació el plec de condicions administratives l'aportació d'un projecte d'implantació de tecnologies de la informació, posicionament i control detallat segons els requeriments i especificacions que es descriuen a continuació.

8.1. Requeriments tècnics

- **La transmissió de les posicions s'efectuarà mitjançant equips de comunicació i posicionament geogràfic GPS/GPRS:** Els sensors hauran d'estar instal·lats en els òrgans de funcionament que caracteritza a l'equip i de manera que no puguin ser manipulats.
- **Posada en marxa del sistema electrònic d'identificació per radio freqüència dels equips:** Identificació de tota la xarxa de contenidors per a totes les fraccions i tota la flota de vehicles. Les etiquetes estaran correctament protegides i seran visibles. L'empresa adjudicatària facilitarà els lectors adients que es requereixen per poder realitzar tasques d'identificació i d'inspecció.
- **Posada en marxa de l'equipament electrònic de lectura, pesatge i identificació de contenidors:** Aquest sistema permet la lectura del pesatge i la identificació dels contenidors en el moment de realitzar un servei. La identificació dels contenidors haurà de realitzar-se en cada servei i haurà de ser automàtica pels vehicles adscrits als serveis de recollida, inclosos també els de reserva i els equips de rentat exterior, interior quan correspongui, i manteniment dels contenidors. Els equips electrònics s'han d'adaptar a les condicions de temperatura, vibracions, xocs, presència de líquids, etc. que es donen en el moment de la recollida. **En el cas dels vehicles de càrrega posterior o porta a porta el pesatge es realitzarà mitjançant sensor al xassís del vehicle registrant els pesos en cada zona o tipologia de recollida.**
- **Plataforma informàtica:** Per al tractament de totes les dades generades mitjançant els requeriments tècnics establerts es requerirà d'una plataforma informàtica específica per a la gestió del servei, on es centralitzi la informació, es pugui visualitzar mitjançant un sistema d'informació geogràfica i permeti processar tota la informació:
 - Tota la informació registrada pels dispositius embarcats serà rebuda i emmagatzemada de forma que pugui ser consultada i tractada.
 - La base de dades haurà de ser compatible amb el sistemes informàtics de l'Ajuntament per tal de poder vincular diferents bases de dades (taxa de fems, padró habitatges, etc.).



- Tota la informació ha de poder ser accessible i consultada des del navegador de qualsevol ordinador connectat a Internet, amb les dades d'accés corresponents i depenent dels rols assignables a l'usuari que permetin l'accés a la informació segons els seus dret. **Aquests rols els designarà els SMT i l'empresa no podrà modificar cap rol de cap usuari, essent els STM els únics autoritzats a assignar els drets de cada usuari, inclús la mateixa empresa.**
- Tota la informació georeferenciada serà visualitzada per l'Ajuntament a través d'un sistema d'informació geogràfica (SIG) i ha de permetre la generació d'informes personalitzats segons les dades requerides pels STM, que podran ser generats en temps real i de forma automàtica en funció de les dades registrades pels dispositius, que siguin visibles en pantalla i que tinguin la possibilitat de ser impresos o exportats a fulls de càlcul.
- **Tota la informació que es generi mitjançant aquests sistemes seran propietat de l'Ajuntament i l'empresa contractista no podrà modificar ni ocultar cap tipus de dada.**

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima interoperabilitat del sistema implantat amb les aplicacions municipals, s'ha de garantir que:

- **El sistema de referència sobre el que es mostrarà la informació geogràfica serà el que estableixi la legislació vigent.** Tots els elements georeferenciats ho hauran d'estar d'acord amb els sistemes de referència vigents. En l'actualitat en fase de transició de l'ED50 (EPSG:23031) a l'ETRS89 (EPSG: 25831).
- **La informació geogràfica serà accessible mitjançant protocols WMS, WFS i WFS-T.** Per garantir l'intercanvi d'informació geogràfica amb altres sistemes, la informació geogràfica indicada en els apartats anteriors haurà de ser publicable en forma de geoserveis de l'IDEIB, tot valorant l'accés a través d'altres estàndards.
- **Formats d'exportació.** El nou sistema haurà de suportar l'exportació a dades:
 - Shapefile o Kml.
 - Imatges (jpg, png,...)
 - Excel.

8.2. Visualització de la plataforma informàtica

Aquesta aplicació web haurà de contenir, com a mínim:

- **Visualització del Registre d'Incidències** del servei de recollida i possibilitat d'extracció d'informes personalitzats.
- **Consulta dels registres:** entrada i sortida de camions, contenidors, voluminosos, manteniment maquinària i vehicles, personal, etc.
- Generador d'informes personalitzats.
- **Mapa basat en el Sistema d'informació geogràfica (GIS)** amb la possibilitat de visualitzar el seguiment del servei previst i el servei efectivament prestat, les incidències del servei de



recollida i el registre de contenidors. Aquesta visualització permetrà fer una comparativa entre els serveis planificats i els serveis realitzats.

- **Quadre de comandament del servei amb indicadors de seguiment:** la plataforma informàtica permetrà consultar el resultat dels indicadors de seguiment clau del contracte. L'Ajuntament d'Inca decidirà, durant la implementació del sistema de gestió i control, els indicadors que formaran part del quadre de comandament i podrà adaptar, modificar o complementar-los amb altres indicadors durant la durada de la contracta segons les necessitats que puguin sorgir al llarg del desenvolupament de la mateixa. Si el resultat de l'indicador és inferior a l'objectiu establert, el quadre de comandament ho mostrarà mitjançant un sistema d'alertes. En l'apartat corresponent s'especifica com l'evolució d'aquests indicadors pot repercutir en penalitzacions en la retribució per objectius del contracte. El manteniment, les correccions i modificacions aniran a càrrec de l'empresa contractista.
- **El usuari, mitjançant el codi de la targeta identificativa, hauran de poder accedir a la seva compta d'usuari** i consultar els moviments realitzats, obertura de contenidors de FORM, visites a la deixalleria, residus dipositats, estat de pagament de la taxa, així com altres variables que l'Ajuntament trobi oportunes.
- **Registre d'albarans de recollida de tots els gestors autoritzats, (TIRME, MAC insular, altres gestors)**
- **I en definitiva tota la informació que s'ha anat requerint durant tots els apartats del present plec.**

8.3. Plataforma informàtica de gestió del model de retribució per objectius

En aquesta nova contracta l'empresa contractista implantarà una plataforma web (veure apartat 8) a la qual caldrà afegir la gestió dels serveis d'inspecció i la introducció de totes les dades d'inspecció, així com del càlcul dels indicadors de la retribució per objectius.

Mentre aquesta plataforma informàtica no estigui implantada la introducció de les dades de les inspeccions s'efectuarà de forma manual.

En cap cas la implantació d'aquest nou sistema no podrà superar els 6 mesos des de l'inici del servei.

8.4. Implementació, manteniment i millora

Com s'ha comentat anteriorment, l'empresa contractista haurà de reservar una partida econòmica per al desenvolupament del projecte de tecnologies de la informació, posicionament i control que es descriu en aquest apartat. L'adjudicatari serà el responsable d'implementar els mitjans adequats per assegurar el geoposicionament del material adscrit a la contracta i l'obtenció d'una base de dades oberta i accessible. No obstant, l'Ajuntament d'Inca podrà decidir si l'execució del sistema de control i gestió (aplicatiu web) d'aquest projecte anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària o bé es subcontractarà a una empresa especialitzada en tecnologies de la informació, utilitzant la partida destinada a aquest fi.



El cost d'adquisició de tot el sistema informàtic anirà a càrrec de l'empresa, inclòs adquisició de les targetes identificatives (una per habitatge), el sistema d'impressió i codificació de les mateixes, l'aplicatiu web, lectors i editors de mà per a la deixalleria i els equips d'inspecció.

En el cas que es decideixi que sigui l'empresa l'adjudicatària la responsable de la implementació total del projecte, l'empresa adjudicatària podrà comptar amb els serveis d'una empresa especialitzada en tecnologia mòbil i implantació de sistemes, que s'encarregarà del desenvolupament del projecte i la seva correcta implantació, sempre tenint en compte els requeriments de l'Ajuntament d'Inca presents en aquest plec i que es puguin plantejar després de l'adjudicació. La responsabilitat última de la correcta implementació i manteniment del servei serà sempre de l'empresa adjudicatària de la present licitació.

Per això serà necessari que l'empresa disposi d'un servei d'assistència informàtica per assegurar el correcte funcionament de les tecnologies de la informació, posicionament i control i el seu manteniment i millora contínua. Aquest servei haurà d'estar disponible per adaptar el sistema segons les necessitats del servei i incorporar les modificacions que els STM trobin oportunes.

La fase d'implantació del sistema de tecnologies de la informació serà d'un màxim de 6 mesos. L'adjudicatari haurà d'aportar, en la seva proposta tècnica del sistema de control i gestió, una programació de la implementació fins al ple funcionament del mateix.

L'Ajuntament d'Inca podrà demanar informes de seguiment de la implantació durant aquesta fase a l'empresa adjudicatària, que podrà demanar-los a l'empresa subcontractada especialista en tecnologia mòbil. Serà responsabilitat última de l'adjudicatari que tot el sistema de posicionament i identificació funcioni de forma òptima, així com del sistema de control i l'aplicatiu web si finalment l'Ajuntament no decideix que l'executi una altra empresa. **Si passats els 6 mesos de la fase d'implementació el sistema ofert no funciona, o els resultats no s'adeqüen o s'adeqüen parcialment a les necessitats especificades per l'Ajuntament d'Inca en aquest plec, l'Ajuntament podrà suprimir la prestació dels serveis i deixarà d'abonar la partida destinada a la implantació de tecnologies de la informació (identificació, sistema de geoposicionament, control, aplicatiu informàtic, etc.) de forma parcial o total per tal de contractar directament les tasques sol·licitades sense dret a indemnització de l'empresa contractista per cap concepte.**

Totes aquelles tasques iniciades però no finalitzades o que no estiguin donant els resultats esperats, respecte d'aquests serveis suprimits, es consideraran com no efectuades i, per tant l'Ajuntament no abonarà cap tipus de retribució per aquests conceptes. En aquests supòsits l'empresa contractista haurà d'abonar el treball que hagi encarregat a tercers sense reclamació possible a l'ajuntament.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes:

- Tecnologies de la informació: es valorarà l'aportació d'un projecte d'implantació de tecnologies de la informació, posicionament i control detallat segons els requeriments i especificacions descrits.



9. GESTIÓ DEL CONTRACTE

9.1. Coordinació del servei

El contracte vigent abans de la licitació del servei del present plec estableix en la seva estructura de personal, que es disposa dels següents càrrecs intermedis adscrits al mateix:

- 1 Cap de servei.
- 1 Encarregat General.
- 2 Capatassos (un de nit i un de dia).

Les tasques pròpies desenvolupades pel Cap de Servei no han de correspondre a un cost directe de personal en el contracte, sinó que les seves tasques s'han d'associar a les despeses generals del contracte. L'empresa adjudicatària, per tant, indicarà l'import associat a les despeses generals corresponents a la figura del Cap de Servei, així com el total de dedicació (que serà parcial) en hores setmanals.

A més, els licitadors preveuran d'un "Encarregat General" encarregat de rebre les instruccions i ordres de treball per part de l'Ajuntament i que, alhora, gestionarà els equips humans i tècnics adscrits al servei i establirà el primer nivell de comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa contractista.

Aquesta persona estarà localitzable en tot moment i haurà de poder personar-se en les dependències municipals de forma immediata per rebre instruccions, canvis en l'organització dels serveis i respondre consultes, així com col·laborar en l'organització de serveis davant actes festius, emergències i/o altres incidències que l'Ajuntament pugui menester. Aquesta disponibilitat s'estén les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

El seu nomenament o qualsevol canvi haurà de comptar amb l'aprovació de l'Ajuntament. Els licitadors podran adscriure parcialment el cost de l'Encarregat General dins del pressupost, o bé incorporar-ho dins les despeses generals com a d'altres despeses de gestió de l'empresa, o bé una fórmula intermèdia, part dins del pressupost i part dins les despeses generals. En qualsevol cas, els licitadors indicaran en el seu estudi econòmic el mètode i percentatge d'adscripció del cost de l'encarregat.

De forma addicional, però exclusivament dins del concepte de despeses generals, les empreses poden reforçar amb personal propi la coordinació de la resta de tasques del servei (gestió administrativa, gestió econòmica i comptable, la interlocució per a tasques administratives i econòmiques del contracte, etc.). En cap cas el personal destinat a la gestió, ni els responsables o directors dels serveis nomenats per l'empresa contractista com a representants d'aquesta i que es trobin per sobre de l'Encarregat General, s'adscriuran íntegrament a aquest servei.

Quan l'Encarregat General nominal no estigui disponible haurà de delegar les seves funcions en una altra persona i caldrà comunicar-ho amb antelació a l'Ajuntament.

La persona encarregada de l'empresa ha de complir les següents condicions:

- Disponibilitat total pels serveis del contracte prestats al municipi.
- Disposar d'experiència i formació en gestió de residus municipals.
- Interès i predisposició per la feina.
- Actitud positiva en el treball.



- Capacitat organitzativa davant de situacions urgents i de gran acumulació de feina (festes, posada en marxa dels diferents serveis, seguiment de es incidències, etc.).
- Tracte correcte amb la ciutadania.
- Entendre correctament el català i el castellà.
- Facilitat de paraula i capacitat d'expressió amb total correcció, en català o en castellà.
- Coneixement de tots els carrers del municipi i dels espais on s'han de realitzar els serveis.
- Especial actitud i disposició cap a la tasca que ha de desenvolupar, ja que es tracta d'una persona amb una marcada vinculació amb el servei municipal i el seu lloc de treball.

9.2. Reunions de seguiment tècnic

S'establirà una reunió mensual de seguiment del servei entre les persones responsables del servei de l'empresa adjudicatària i els STM. També s'estableixen reunions de control trimestrals i una reunió d'avaluació anual segons el quadre adjunt:

Reunió mensual	Imprevistos / incidències del servei Propostes de millora del servei Seguiment dels indicadors del mes Revisió de la certificació mensual prèvia a facturació
Reunió trimestral	Temes de la reunió mensual Seguiment dels indicadors del trimestre, i repercussió en la retribució per objectius trimestral Registre de desviació de servei Lliurament de la documentació relativa al personal i els seus contractes
Reunió tancament anual	Temes reunió trimestral Resum dels indicadors trimestrals i anàlisi de la retribució per objectius Resultat Indicators anuals, aplicació de la retribució per objectius anual Propostes de millora / reorganització del servei Lliurament de la memòria del Pla de Formació Lliurament de la memòria del servei general

Per a la celebració d'aquestes reunions és necessari que els STM de l'Ajuntament d'Inca disposin, amb suficient antelació, de la informació requerida mitjançant l'aplicatiu web.

L'Ajuntament no realitzarà el pagament de la darrera factura de cada any fins que s'hagi lliurat la memòria anual del servei.

9.3. Canals de comunicació interna

L'empresa haurà de presentar un document on s'especifiquin els protocols de comunicació de l'empresa, entre els treballadors i coordinadors i entre aquests i els STM de l'Ajuntament responsables del serveis.

Caldrà especificar els canals de comunicació diaris dels operaris, ja que hauran de comunicar diàriament i/o en el menor temps possible al seu superior fets o situacions contraris a la recollida de residus i, en general, de l'estat del mobiliari urbà o de qualsevol altre element de la ciutat que hagi observat en el seu itinerari i no hagi pogut solucionar ell mateix, per tal que pugui ser corregit de manera immediata.



L'empresa contractista portarà un registre informàtic, consultable a l'aplicatiu web, comú i adaptat a les aplicacions que actualment estan en funcionament en l'Ajuntament d'Inca, de les comunicacions i de les incidències detectades internament per l'empresa, i donarà una solució immediata a totes les indicacions rebudes i comunicades internament tret d'aquelles aquelles que requereixin una modificació important dels serveis que caldrà comunicar a la direcció tècnica dels serveis.

9.4. Registre d'incidències

Caldrà que aquest Pla de comunicació interna inclogui un Protocol del registre d'incidències: com s'introduiran les incidències al registre, com se'n farà el seguiment i com es registrarà la seva resolució. Es valorarà que aquest protocol del registre d'incidències prioritzi la rapidesa entre la detecció de la incidència i el seu registre.

Es disposaran de sistemes mòbils d'introducció de dades (tipus smartphones o tablets) per als operaris i els STM, assumint-ne la seva compra i la formació necessària, o bé un sistema àgil de comunicació amb la persona coordinadora.

Pel que fa a les incidències que no es troben específicament dins el servei de recollida, com poden ser totes aquelles que afectin a la via pública, també se n'inclourà el protocol de derivació al departament responsable.

Cal tenir en compte que aquest registre d'incidències haurà de ser consultable pels STM a través de la plataforma informàtica, així com el seguiment del seu tractament i resolució.

Per l'aplicació dels subcriteris d'adjudicació presents en el plec de condicions administratives es tindran en compte els següents aspectes:

- Aportació d'elements informàtics (Smartphones o tablets) per a la gestió dels sistemes d'inspecció municipal: hardware.
- Protocol del registre d'incidències: es valorarà la prioritització i rapidesa entre la detecció de la incidència i el seu registre.



10. ACCIONS DE COMUNICACIÓ

10.1. Activitats de comunicació, educació ambiental i participació

L'Ajuntament d'Inca va engegar una dinàmica de participació ciutadana per tal d'elaborar l'actual pla de gestió de residus d'Inca que ha permès traçar els eixos prioritaris per aquest nou contracte de la recollida i gestió dels residus del municipi. És voluntat de l'Ajuntament donar resposta als resultats d'aquest procés i continuar amb aquesta dinàmica, potenciant la comunicació i la participació ciutadana durant la prestació del servei i permetent així la millora contínua i la màxima implicació de la ciutadania en els serveis.

Per això, i amb la màxima transparència informativa, es considera necessari efectuar un seguit d'accions de comunicació i de participació ciutadana que puguin augmentar la sensibilització de la ciutadania i la seva vinculació i participació activa en la millora de la gestió de residus i neteja de la ciutat, per tal d'aconseguir els objectius mediambientals proposats en aquest plec i la millora del servei. Aquestes accions s'aniran definint per part dels STM i l'equip d'educació ambiental al llarg del desenvolupament del contracte.

És per això que l'Ajuntament destina una partida a aquestes accions de comunicació, d'educació ambiental i/o participació per a la ciutadania en general, a les escoles o les entitats, i els licitadors l'hauran incorporar dins la partida econòmica general del servei de recollida. La quantia econòmica que s'haurà de destinar anualment es detalla a continuació:

Acció	Any 1	Any 2	Any 3	Any 4	Any 5	Any 6	Any 7	Any 8
Informació i sensibilització als nouvinguts al municipi.	2.000 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €
Campanya informativa als habitatges de lloguer i lloguer turístic.	12.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €
Creació d'un servei de vigilància de la correcta presentació i recollida dels residus i resolució d'incidències.	35.000 €	35.000 €	35.000 €	35.000 €	35.000 €	35.000 €	35.000 €	35.000 €
Campanya de sensibilització i formació als grans generadors del municipi (comerços, restaurants, etc.) per a la implantació de la recollida porta a porta comercial.	20.000 €	10.000 €	10.000 €	10.000 €	10.000 €	10.000 €	10.000 €	10.000 €
Organitzar la separació i recollida de residus a les dependències municipals.	2.000 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Campanya per a donar a conèixer la deixalleria i la deixalleria mòbil.	5.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €
Campanya informativa per a la implantació de la recollida selectiva porta a porta.	25.000 €	10.000 €	20.000 €	- €	- €	- €	- €	- €
Campanya informativa per al foment de l'ús del contenidor de matèria orgànica.	10.000 €	5.000 €	5.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €	2.000 €
Programa de foment de la reducció, reutilització i reciclatge a les escoles.	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €	15.000 €
Inspecció tècnica de residus als habitatges i comerços adherits al programa de bonificacions de la taxa de residus.	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €	20.000 €
Foment del compostatge casolà i comunitari.	3.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €	1.000 €
Campanya anual de prevenció de residus.	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €



Creació d'una borsa de comerços de reparació de béns.	3.000 €	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €
---	---------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Aquestes accions les durà a terme una empresa especialitzada i totalment aliena a l'empresa adjudicatària. En cap cas l'empresa podrà destinar mitjans propis a tal efecte.

Per aquesta raó, **una vegada signat el contracte l'empresa contractista i en un termini inferior a 1 mes, haurà de presentar diverses propostes de diferents empreses especialitzades en el sector** que seran valorades pels STM en base als elements de valoració present en l'Annex IX Elements de selecció de l'empresa d'educació ambiental i participació, on s'hi inclouran detalladament quines actuacions es realitzaran durant tots els anys del contracte. Aquestes campanyes es realitzaran en base a les accions exposades anteriorment.

Anualment l'empresa contractista presentarà una memòria resum de les activitats realitzades i una relació de les factures emeses i pagades justificant la despesa realitzada.

10.2. Web atenció ciutadana

L'Ajuntament té la voluntat d'elaborar una nova pàgina web de comunicació amb la ciutadania on s'introduiran aspectes relacionats amb la gestió de residus municipals i, específicament, dels nous serveis.

L'objectiu d'aquesta pàgina és, doncs, informar i donar a conèixer als ciutadans què és i per a què serveix el servei de recollida de residus, així com donar resposta dinàmica i detallada dels serveis que s'efectuen al municipi i a l'entorn proper del ciutadà.

Aquest web es desenvoluparà en dues fases:

Una primera fase a l'inici dels nous serveis, de forma que pugui estar operativa a la posada en marxa dels mateixos, servint de plataforma informativa per a donar a conèixer els canvis a la ciutat que es puguin anar produint amb la màxima transparència.

En una segona fase es posarà en marxa un apartat amb informació georeferenciada i consultable per la ciutadania, un cop estiguin operatius els sistemes de geoposicionament definits en el present plec.

L'empresa col·laborarà conjuntament amb els STM per aportar les dades i altres recursos informatius necessaris per a la primera fase.

Per a la segona fase s'haurà d'incloure en el projecte d'implantació de tecnologies de la informació, posicionament i control, la seva integració en aquesta plataforma web per tal que els ciutadans també puguin visualitzar on-line part de la informació (plànol contenidors, plànol rutes base camions de recollida; etc.).

Els usuaris, mitjançant el codi de la targeta identificativa, hauran de poder accedir a la seva compta d'usuari i consultar els moviments realitzats: obertura de contenidors de FORM, visites a la deixalleria, residus dipositats, estat de pagament de la taxa, sol·licitar una recollida de voluminosos, així com altres variables que l'Ajuntament trobi oportunes.

L'empresa haurà de fer-se càrrec del cost d'aquesta implantació i haurà d'assegurar el seu funcionament i la millora del servei web al llarg del contracte.

Fases de posada en funcionament dels apartats web es determinaran segons el següent calendari:



Fase	Descripció	Termini màxim d'implantació
1a fase	Plataforma informativa per a donar a conèixer els canvis a la ciutat que es puguin anar produint amb la màxima transparència	Segon mes des de la firma del contracte
2a fase	Apartat amb informació georeferenciada i consultable per la ciutadania. Compta d'usuari per consultar els moviments realitzats, obertura de contenidors de FORM, visites a la deixalleria, residus dipositats, estat de pagament de la taxa, així com altres variables que l'Ajuntament trobi oportunes.	Sisè mes des de la firma del contracte

10.3. Imatge corporativa

L'empresa licitadora haurà d'adequar tots els serveis a la imatge corporativa que l'Ajuntament d'Inca estableixi a l'inici del servei, comprenent tots els vehicles adscrits al contracte de compra o de lloguer, els materials mòbils i la uniformitat del personal.

L'Ajuntament d'Inca es reserva la potestat d'introduir canvis en la imatge corporativa durant el transcurs del contracte i l'empresa haurà d'adequar-la segons li sigui requerit. El cost del material d'adequació d'imatge es troba inclòs dins el cost del contracte.

En la memòria tècnica l'empresa haurà de presentar una proposta d'imatge que es valorarà detalladament.



11. GESTIÓ DE LA QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

Cal diferenciar entre la QUALITAT obtinguda per la prestació del servei i el CONTROL D'EXECUCIÓ d'aquest servei. Mentre el primer intenta valorar els resultats que s'obtenen a la via pública de la prestació dels serveis, que poden variar per múltiples factors, entre els que òbviament hi ha una execució deficient o la no prestació dels serveis, el segon valora que els serveis acordats i contractats per l'Ajuntament es prestin efectivament segons el previst i, en cas de ser desviats per incidències, en quin grau s'han desviat.

Les mesures que ha de prendre l'Ajuntament per millorar els resultats obtinguts d'ambdós controls són totalment diferents.

Entenent que, en el fons, els serveis de recollida són tot un conjunt de serveis diferents entre sí (neteja de contenidors, recollida de residus, recollides comercials, etc.), la qualitat global que percep el ciutadà del servei prestat o contractat per l'Ajuntament es veu afectada per la qualitat en la que es presta cada un d'aquests subserveis o els resultats que se n'obtenen.

En aquest contracte es vol valorar quin és el grau d'afectació que cada subservei aporta a la percepció global de qualitat i com el servei global en queda afectat per la mala execució o insuficient dimensionat d'un dels subserveis.

Així doncs, el control de qualitat o els resultats negatius d'un control de qualitat han d'afectar de forma directament i única al subservei o subserveis que el provoquen.

En tot cas, dins el servei de seguiment, els objectius a analitzar per l'Ajuntament són els següents:

- La imatge, la neteja i l'estat de conservació de la **xarxa de contenidors** de recollida de residus.
- Revisar la **correcta execució del servei** per part de l'empresa contractista en base al contracte signat, l'organització del servei fixada a l'oferta i la verificació de que els serveis que s'han contractat es troben cada dia treballant a la via pública.
- Actualitzar el control en base a les modificacions d'organització pactada entre l'Ajuntament i l'empresa contractista.
- **Conèixer el registre de serveis desviats** respecte de la programació establerta a l'oferta i els motius de les desviacions d'aquests serveis.
- Determinar en quin percentatge els serveis s'executen dins d'un conjunt de **normes bàsiques** que l'Ajuntament fixa i quin percentatge s'ha detectat fora d'aquestes normes.
- Control dels **sistema de GEO-posicionament dels vehicles** per contrastar les desviacions entre les hores anuals de servei contractades i l'increment d'hores de servei registrades al conjunt de maquinària.
- **Revisió econòmica** entre serveis prestats i serveis facturats, i el grau d'execució/desviació sobre el pressupost aprovat. D'aquí s'extrauran les reduccions al cànon per servei no prestat



- o **El licitador haurà de presentar preus unitaris específics els quals s'aplicaran els descomptes per serveis no realitzats de forma automàtica a les certificacions mensuals.**
 - **Preu unitari per al buidatge d'un contenidor**
 - **Preu unitari per a la neteja d'un contenidor**
 - **Altres preus unitaris que el servei d'inspecció trobi oportuns**

Durant tota la contracta l'Ajuntament podrà sol·licitar els indicadors que trobi oportuns per tal de determinar els descomptes per serveis no realitzats.

Tot el model de gestió de la qualitat i l'execució del servei serà prestat per una empresa externa a l'Ajuntament d'Inca, designada i pagada per aquest mateix.

L'objectiu d'aquestes inspeccions serà el de valorar el grau de compliment de les prestacions que s'han contractat, o bé dels treballs específics de revisió d'acord amb les condicions del plec de prescripcions tècniques i la seva efectivitat en la via pública.

Com a requisit bàsic per al seguiment del control de qualitat i execució del servei s'estableix que els tècnics i inspectors municipals faran ús de la plataforma informàtica que l'empresa contractista posarà a la seva disposició i on es facilitaran les dades del seguiment dels indicadors i de cobertura i prestació del servei especificades en l'apartat corresponent del present plec o les que determinin els serveis tècnics en qualsevol moment.

El model de control de la qualitat i execució del servei que s'implanta en aquesta nova contracta serà la base per valorar el compliment dels objectius fixats en aquest contracte i estableix el mecanisme de retribució d'objectius que s'incorpora en aquest servei.

11.1. Model de control de l'execució del servei

El model de control de la correcta execució del servei es basa en diversos tipus de control directe sobre el servei.

L'objectiu del control d'execució del servei és validar que el servei contractat es troba efectivament a la via pública i si, a més, presta els treballs encomanats d'acord amb els requeriments bàsics del contracte. També és necessari conèixer els possibles desviaments.

Per a tots els controls d'execució es prendran mostres significatives d'almenys un 5% del servei prestat i els resultats s'extrapolaran a la totalitat del servei. En cas que es pugui calcular mitjançant els sistemes GPS i informàtics aquests controls d'execució seran del 100%.

11.1.1. El control de presència

El control de presència consisteix en revisar que el servei inspeccionat es troba efectivament a la via pública en el sector o zona programada de treball segons el programa de treball fixat a l'oferta de l'empresa contractista o bé l'últim programa de treball aprovat.

Per a serveis mixtes o compostats també es revisa que el servei estigui format per tots els elements mecànics i humans que el formen.

Els resultats del control de presència són:



- Presència positiva o presència negativa. En funció de si el servei es troba o no en la zona inspeccionada.
- Composició correcte o composició incorrecte. En funció de si el servei està compost per tots els elements mecànics i mitjans humans que el componen.

Diàriament s'efectuarà automàticament mitjançant la plataforma web un llistat amb els casos amb resultat de control de presència negatiu (indicant el servei inspeccionat, data i hora, lloc d'observació i observacions). **Per tant l'aplicació web haurà de disposar d'aquesta base de dades.**

Aquest control de presència s'efectuarà bé mitjançant els mecanismes de geoposicionament, o bé mitjançant l'equip d'inspecció.

11.1.2. Vinculació del model de control de l'execució del servei a la facturació

L'empresa contractista portarà un registre de tots els serveis desviats de la seva programació habitual, i dels motius del desviament. Cada desviament de ruta es considerarà com una incidència.

L'Ajuntament d'Inca efectuarà un informe del model de control de l'execució del servei mensual on es calcularan les diferències entre les declaracions diàries de serveis prestats presentades per l'empresa contractista, i el control de presència i el registre de serveis desviats.

Per a efectuar aquests treballs és necessari que una setmana abans de finalitzar el mes, l'empresa contractista efectui una declaració de la totalitat de serveis prestats amb la composició de mitjans humans i materials que ha tret a la via pública cada dia. Aquesta declaració s'efectua per tipus de servei.

L'objectiu de l'informe és portar un control de la despesa i detectar el grau d'execució/desviació sobre el pressupost aprovat i per tal determinar la facturació del cànon mensual.

Aquest informe és una treball especialitzat que pot ser prestat directament per l'Ajuntament o bé podrà ser contractat i per tant efectuat de forma externa.

S'aplicarà el descompte directe a la facturació mensual en base al cost unitari del servei no executat o executat parcialment que determini aquest informe mensual.

11.2. Model de control de la qualitat del servei

El model de control de la qualitat estableix tot un seguit d'indicadors sobre diversos elements dels serveis que l'Ajuntament considera que s'han de mantenir dintre d'uns límits, per tal de donar una imatge correcte del servei i per que aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat.

Els elements principals, entre d'altres, sobre els que s'aplica un control de qualitat són els següents:

- La imatge, la neteja i l'estat de conservació de la xarxa de contenidors de recollida de residus, zones porta a porta i àrees d'aportació.
- La imatge, requisits funcionals, neteja i estat de pintura i conservació dels equips (camions, màquines, etc.) adscrits al servei.
- La recollida efectiva de voluminosos tant concertats com sense concertar.
- Altres objectius de disseny dels serveis.



La consecució o manteniment dels objectius de qualitat dins dels marges establerts per l'Ajuntament té com a conseqüència l'aplicació dels descomptes en concepte d'objectius.

L'Ajuntament d'Inca comptarà amb un equip d'inspecció propi o extern per a dur a terme les tasques de control de la qualitat en la prestació del servei.

El sistema de control de qualitat es basarà en la realització, per part de l'Ajuntament o en qui aquest delegui, de les **actuacions de control** de qualitat que siguin necessàries per a la quantificació de **12 índex de qualitat del servei (IQ)**.

- IQ1. Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig
- IQ2. Servei de recollida en contenidors de la fracció selectiva
- IQ3. Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM
- IQ4. Servei de recollida de residus a generadors singulars
- IQ5. Servei de recollida de residus voluminosos
- IQ6. Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt
- IQ7. servei de neteja i manteniment de contenidors
- IQ8. Servei de gestió de la deixalleria
- IQ9. Servei de recollida amb deixalleria mòbil
- IQ10. Servei de gestió les àrees d'aportació vigilades
- IQ11. Servei de recollida a les dependències municipals
- IQ12. Servei de pre-recollida

11.2.1. Càlcul dels índex de qualitat del servei

Els índex de qualitat es calcularan d'acord amb una sèrie d'indicadors que faran referència a la qualitat dels serveis prestats objecte de la concessió. **La base de càlcul de tots i cadascun dels indicadors serà d'1 mes.**

A continuació es descriu la metodologia de càlcul per a cadascun dels 11 índex.

11.2.1.1. IQ1. Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig

Aquest índex es calcularà amb 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

subIndicador		Puntuació	Pes indicador
IQ11	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ12	Residus fora dels contenidors	0,5 - 1	30%
IQ13	Num de contenidors desbordats	0,5 - 1	15%
IQ14	Estat de conservació i manteniment del equip material	0,5 - 1	20%
IQ15	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	20%
IQ1 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels subindicadors que conformen l'índex IQ1 es durà a terme d'acord amb la taula següent:



IQ11	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades mensualment que afectin directament al servei prestat, (no buidat, deixar residus al costat dels contenidors.</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10 queixes: IQ11 = 1· Més de 10: IQ11 = 0,975· Més de 15: IQ11 = 0,95· Més de 20: IQ11 = 0,9· Més de 25: IQ11 = 0,8· Més de 30: IQ11 = 0,75· Més de 40: IQ11 = 0,6· Més de 60: IQ11 = 0,5
IQ12	Residus fora dels contenidors	<p>Nombre de contenidors amb presència de residus no voluminosos fora dels mateixos respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10% contenidors: IQ12= 1· Més de 10%: IQ12 = 0,975· Més de 15%: IQ12 = 0,95· Més de 20%: IQ12 = 0,9· Més de 25%: IQ12 = 0,8· Més de 30%: IQ12 = 0,75· Més de 40%: IQ12 = 0,6· Més de 60%: IQ12 = 0,5
IQ13	Num de contenidors desbordats	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10% contenidors: IQ13= 1· Més de 10%: IQ13 = 0,975· Més de 15%: IQ13 = 0,95· Més de 20%: IQ13 = 0,9· Més de 25%: IQ13 = 0,8· Més de 30%: IQ13 = 0,75· Més de 40%: IQ13 = 0,6· Més de 60%: IQ13 = 0,5
IQ14	Estat de conservació i manteniment del equip material	<p>Nombre de desperfectes equivalents d'un camió analitzat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desperfectes amb valor 1:• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització• Desperfectes amb valor 2:• pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens, imatge del servei,• Desperfectes amb valor 20:• Sistema d'elevació de contenidors, estanqueïtat de la caixa, soroll excessiu, <ul style="list-style-type: none">· Menys d'un 10 punts: IQ14 = 1· Més de 10: IQ14 = 0,975· Més de 15: IQ14 = 0,95· Més de 20: IQ14 = 0,9· Més de 25: IQ14 = 0,8



		<ul style="list-style-type: none"> · Més de 30: IQ14 = 0,75 · Més de 40: IQ14 = 0,6 · Més de 60: IQ14 = 0,5
IQ15	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	Nombre de lectures errònies de pes o aixecaments de contenidors: <ul style="list-style-type: none"> · Més de 5: IQ15 = 0,975 · Més de 10: IQ15 = 0,95 · Més de 15: IQ15 = 0,9 · Més de 20: IQ15 = 0,8 · Més de 25: IQ15 = 0,75 · Més de 30: IQ15 = 0,6 · Més de 35: IQ15 = 0,5

11.2.1.1. IQ2. Servei de recollida en contenidors de la fracció selectiva

Aquest índex es calcularà amb 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

subIndicador		Puntuació	Pes indicador
IQ21	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ22	Residus fora dels contenidors	0,5 - 1	30%
IQ23	Num de contenidors desbordats	0,5 - 1	15%
IQ24	Estat de conservació i manteniment del equip material	0,5 - 1	20%
IQ25	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	20%
IQ2 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels subindicadors que conformen l'índex IQ2 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ21	Num de queixes registrades	Nombre de queixes registrades mensualment. <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10 queixes: IQ21= 1 · Més de 10: IQ21 = 0,975 · Més de 15: IQ21 = 0,95 · Més de 20: IQ21 = 0,9 · Més de 25: IQ21 = 0,8 · Més de 30: IQ21 = 0,75 · Més de 40: IQ21 = 0,6 · Més de 60: IQ21 = 0,5
IQ22	Residus fora dels contenidors	Nombre de contenidors amb presència de residus no voluminosos fora dels mateixos respecte els analitzats: <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10% contenidors: IQ22= 1 · Més de 10%: IQ22 = 0,975 · Més de 15%: IQ22 = 0,95 · Més de 20%: IQ22 = 0,9 · Més de 25%: IQ22 = 0,8 · Més de 30%: IQ22 = 0,75



		<ul style="list-style-type: none">· Més de 40%: IQ22 = 0,6· Més de 60%: IQ22 = 0,5
IQ23	Num de contenidors desbordats	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none">· menys de 10% contenidors: IQ23 = 1· Més de 10%: IQ23 = 0,975· Més de 15%: IQ23 = 0,95· Més de 20%: IQ23 = 0,9· Més de 25%: IQ23 = 0,8· Més de 30%: IQ23 = 0,75· Més de 40%: IQ23 = 0,6· Més de 60%: IQ23 = 0,5
IQ24	Estat de conservació i manteniment del equip material	<p>Nombre de desperfectes equivalents d'un camió analitzat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Desperfectes amb valor 1:• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització.• Desperfectes amb valor 2:• pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens, imatge del servei.• Desperfectes amb valor 20:• Sistema d'elevació de contenidors, estanqueïtat de la caixa, soroll excessiu. <ul style="list-style-type: none">· Menys d'un 10 punts: IQ24 = 1· Més de 10: IQ24 = 0,975· Més de 15: IQ24 = 0,95· Més de 20: IQ24 = 0,9· Més de 25: IQ24 = 0,8· Més de 30: IQ24 = 0,75· Més de 40: IQ24 = 0,6· Més de 60: IQ24 = 0,5
IQ25	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes o aixecaments de contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 5 lectures: IQ24 = 1· Més de 5: IQ25 = 0,975· Més de 10: IQ25 = 0,95· Més de 15: IQ25 = 0,9· Més de 20: IQ25 = 0,8· Més de 25: IQ25 = 0,75· Més de 30: IQ25 = 0,6· Més de 35: IQ25 = 0,5

11.2.1.1. IQ3. Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM

Aquest índex es calcularà amb 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.



subIndicador		Puntuació	Pes indicador
IQ31	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ32	Residus fora dels contenidors	0,5 - 1	30%
IQ33	Num de contenidors desbordats	0,5 - 1	15%
IQ34	Estat de conservació i manteniment del equip material	0,5 - 1	20%
IQ35	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	20%
IQ2 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels subindicadors que conformen l'índex IQ3 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ31	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades mensualment.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10 queixes: IQ31 = 1 · Més de 10: IQ31 = 0,975 · Més de 15: IQ31 = 0,95 · Més de 20: IQ31 = 0,9 · Més de 25: IQ31 = 0,8 · Més de 30: IQ31 = 0,75 · Més de 40: IQ31 = 0,6 · Més de 60: IQ31 = 0,5
IQ32	Residus fora dels contenidors	<p>Nombre de contenidors amb presència de residus no voluminosos fora dels mateixos respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10% contenidors: IQ32 = 1 · Més de 10%: IQ32 = 0,975 · Més de 15%: IQ32 = 0,95 · Més de 20%: IQ32 = 0,9 · Més de 25%: IQ32 = 0,8 · Més de 30%: IQ32 = 0,75 · Més de 40%: IQ32 = 0,6 · Més de 60%: IQ32 = 0,5
IQ33	Num de contenidors desbordats	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10% contenidors: IQ33 = 1 · Més de 10%: IQ33 = 0,975 · Més de 15%: IQ33 = 0,95 · Més de 20%: IQ33 = 0,9 · Més de 25%: IQ33 = 0,8 · Més de 30%: IQ33 = 0,75 · Més de 40%: IQ33 = 0,6 · Més de 60%: IQ33 = 0,5
IQ34	Estat de conservació i manteniment del equip material	<p>Nombre de desperfectes equivalents d'un camió analitzat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desperfectes amb valor 1: • Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització. • Desperfectes amb valor 2:



		<ul style="list-style-type: none"> • pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens, imatge del servei. • Desperfectes amb valor 20: • Sistema d'elevació de contenidors, estanqueïtat de la caixa, soroll excessiu, sistema de seguretat de l'estrep. <ul style="list-style-type: none"> · Menys d'un 10 punts: IQ34 = 1 · Més de 10: IQ34 = 0,975 · Més de 15: IQ34 = 0,95 · Més de 20: IQ34 = 0,9 · Més de 25: IQ34 = 0,8 · Més de 30: IQ34 = 0,75 · Més de 40: IQ34 = 0,6 · Més de 60: IQ34 = 0,5
IQ35	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes, aixecaments de contenidors o sistema d'identificació dels porta-contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 lectures: IQ35= 1 · Més de 5: IQ35 = 0,975 · Més de 10: IQ35 = 0,95 · Més de 15: IQ35 = 0,9 · Més de 20: IQ35 = 0,8 · Més de 25: IQ35 = 0,75 · Més de 30: IQ35 = 0,6 · Més de 35: IQ35 = 0,5

11.2.1.2. IQ4. Servei de recollida de residus a generadors singulars

Aquest índex es calcularà amb 4 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

subIndicador		Puntuació	Pes indicador
IQ41	Num de queixes registrades	0,5 - 1	30%
IQ42	Num d'establiments sense recollir	0,5 - 1	40%
IQ43	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	15%
IQ44	Incidències no informades pel concessionari	0,5 - 1	15%
IQ4 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ4 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ41	Num de queixes registrades	Nombre de queixes/mes registrades respecta a la qualitat del servei (no s'entendrà com a queixa els avisos de les empreses que no s'hi hagi fet la recollida, es computarà al IQ42)
-------------	----------------------------	---



		<ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 queixes: IQ41 = 1 · Més de 5: IQ41 = 0,975 · Més de 10: IQ41 = 0,95 · Més de 15: IQ41 = 0,9 · Més de 20: IQ41 = 0,8 · Més de 25: IQ41 = 0,75 · Més de 30: IQ41 = 0,6 · Més de 40: IQ41 = 0,5
IQ42	Num d'establiments sense recollir	<p>Nombre de vegades i establiments sense recollir durant un mes</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 vegades: IQ42 = 1 · Més de 5: IQ42 = 0,975 · Més de 10: IQ42 = 0,95 · Més de 15: IQ42 = 0,9 · Més de 20: IQ42 = 0,8 · Més de 25: IQ42 = 0,75 · Més de 30: IQ42 = 0,6 · Més de 40: IQ42 = 0,5
IQ43	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de registres erronis o rutes no marcades:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 registres: IQ43 = 1 · Més de 5: IQ43 = 0,975 · Més de 10: IQ43 = 0,95 · Més de 15: IQ43 = 0,9 · Més de 20: IQ43 = 0,8 · Més de 25: IQ43 = 0,75 · Més de 30: IQ43 = 0,6 · Més de 35: IQ43 = 0,5
IQ44	Incidències no informades pel concessionari	<p>Nombre d'incidències detectades que no hagin sigut informades pel concessionari. Les incidències faran referència a la incorrecta separació en origen per part de l'usuari del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 incidències no informades: IQ44= 1 · Més de 1: IQ44= 0,975 · Més de 2: IQ44= 0,95 · Més de 3: IQ44= 0,9 · Més de 4: IQ44= 0,8 · Més de 5: IQ44= 0,75 · Més de 6: IQ44= 0,6 · Més de 7: IQ44= 0,5
IQ4 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)	

11.2.1.3. IQ5. Servei de recollida de residus voluminosos

Aquest índex es calcularà d'acord 3 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.



Indicador		Puntuació	Pes indicador
IQ51	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ52	Presència de voluminosos	0,5 - 1	75%
IQ53	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	10%
IQ3 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ5 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ51	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de retirada de voluminosos o serveis de recollida de voluminosos concertats no realitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 queixes: IQ51 = 1 · Més de 2: IQ51 = 0,975 · Més de 4: IQ51 = 0,95 · Més de 6: IQ51 = 0,9 · Més de 8: IQ51 = 0,8 · Més de 10: IQ51 = 0,75 · Més de 12: IQ51 = 0,6 · Més de 14: IQ51 = 0,5
IQ52	Presència de voluminosos	<p>Nombre de punts/mes netejats de voluminosos/RAEES passada una jornada respecte els detectats:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5% dels punts: IQ52 = 1 · Més de 5%: IQ52 = 0,975 · Més de 10%: IQ52 = 0,95 · Més de 15%: IQ52 = 0,9 · Més de 20%: IQ52 = 0,8 · Més de 25%: IQ52 = 0,75 · Més de 30%: IQ52 = 0,6 · Més de 35%: IQ52 = 0,5
IQ53	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equip incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 dies: IQ53 = 1 · Més de 1: IQ53 = 0,975 · Més de 2: IQ53 = 0,95 · Més de 3: IQ53 = 0,9 · Més de 4: IQ53 = 0,8 · Més de 5: IQ53 = 0,75 · Més de 6: IQ53 = 0,6 · Més de 7: IQ53 = 0,5

11.2.1.4. IQ6. Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt



Aquest índex es calcularà d'acord 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Indicador		Puntuació	Pes indicador
IQ61	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ62	Presència de bosses sense adhesiu d'incidència	0,5 - 1	40%
IQ63	Incidències no informades pel concessionari	0,5 - 1	15%
IQ64	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	15%
IQ65	Correcta ubicació del les àrees d'aportació mòbil	0,5 - 1	15%
IQ6 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ4 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ61	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de no retirada de bosses correctament dipositades o serveis no efectuats:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 queixes: IQ61 = 1 · Més de 5: IQ61 = 0,975 · Més de 10: IQ61 = 0,9 · Més de 15: IQ61 = 0,9 · Més de 20: IQ61 = 0,8 · Més de 25: IQ61 = 0,75 · Més de 30: IQ61 = 0,6 · Més de 40: IQ61 = 0,5
IQ62	Presència de bosses sense adhesiu d'incidència	<p>Nombre de bosses/mes sense adhesiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 bosses: IQ62 = 1 · Més de 5: IQ62 = 0,975 · Més de 10: IQ62 = 0,9 · Més de 15: IQ62 = 0,9 · Més de 20: IQ62 = 0,8 · Més de 25: IQ62 = 0,75 · Més de 30: IQ62 = 0,6 · Més de 35: IQ62 = 0,5
IQ63	Incidències no informades pel concessionari	<p>Nombre d'incidències detectades que no hagin sigut informades pel concessionari. Les incidències faran referència a la incorrecta separació en origen per part de l'usuari del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 incidències no informades: IQ63 = 1 · Més de 1: IQ63 = 0,975 · Més de 2: IQ63 = 0,95



		<ul style="list-style-type: none"> · Més de 3: IQ63 = 0,9 · Més de 4: IQ63 = 0,8 · Més de 5: IQ63 = 0,75 · Més de 6: IQ63 = 0,6 · Més de 7: IQ63 = 0,5
IQ64	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equips que incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 dies: IQ64 = 1 · Més de 1: IQ64 = 0,975 · Més de 2: IQ64 = 0,95 · Més de 3: IQ64 = 0,9 · Més de 4: IQ64 = 0,8 · Més de 5: IQ64 = 0,75 · Més de 6: IQ64 = 0,6 · Més de 7: IQ64 = 0,5
IQ65	Correcta ubicació del les àrees d'aportació mòbil	<p>Nombre d'àrees d'aportació mòbils no instal·lades correctament o defectuoses, o en horaris diferents als programats, respecte les analitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10% l'àrees: IQ65 = 1 · Més de 10%: IQ65 = 0,975 · Més de 15%: IQ65 = 0,95 · Més de 20%: IQ65 = 0,9 · Més de 25%: IQ65 = 0,8 · Més de 30%: IQ65 = 0,75 · Més de 40%: IQ65 = 0,6 · Més de 60%: IQ65 = 0,5

11.2.1.5. IQ7. Servei de neteja i manteniment de contenidors

Aquest índex es calcularà d'acord 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Indicador		Puntuació	Pes indicador
IQ71	Estat de neteja exterior dels contenidors	0,5 - 1	20%
IQ72	Estat de neteja interior dels contenidors	0,5 - 1	20%
IQ73	Estat de manteniment dels contenidors	0,5 - 1	35%
IQ74	Estat de manteniment de les àrees d'aportació	0,5 - 1	10%
IQ75	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ4 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%



El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ7 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ71	Estat de neteja exterior dels contenidors	Nombre de contenidors que presentin un estat de neteja exterior inacceptable respecte els analitzats. · Menys de 10% contenidors: IQ71 = 1 · Més de 10%: IQ71 = 0,975 · Més de 15%: IQ71 = 0,95 · Més de 20%: IQ71 = 0,9 · Més de 25%: IQ71 = 0,8 · Més de 30%: IQ71 = 0,75 · Més de 40%: IQ71 = 0,6 · Més de 60%: IQ71 = 0,5
IQ72	Estat de neteja interior dels contenidors	Nombre de contenidors que presentin un estat de neteja interior inacceptable respecte els analitzats. · Menys de 10% contenidors: IQ72 = 1 · Més de 10%: IQ72 = 0,975 · Més de 15%: IQ72 = 0,95 · Més de 20%: IQ72 = 0,9 · Més de 25%: IQ72 = 0,8 · Més de 30%: IQ72 = 0,75 · Més de 40%: IQ72 = 0,6 · Més de 60%: IQ72 = 0,5
IQ73	Estat de manteniment contenidor	Nombre de contenidors respecte els analitzats que presentin un mal estat. Els aspectes a revisar seran: 1. Estat de la serigrafia; 2. Estat dels mecanismes d'obertura; 3. Estat de les boques; 4. Estat del cos; 5. Estat de les tapes; 6. Estat de les rodes; 7. Presència de pintades · Menys de 10% contenidors: IQ73 = 1 · Més de 10%: IQ73 = 0,975 · Més de 15%: IQ73 = 0,95 · Més de 20%: IQ73 = 0,9 · Més de 25%: IQ73 = 0,8 · Més de 30%: IQ73 = 0,75 · Més de 40%: IQ73 = 0,6 · Més de 60%: IQ73 = 0,5
IQ74	Estat de manteniment de les àrees d'aportació	Nombre de d'àrees d'aportació respecte les analitzades que presentin un mal estat. Els aspectes a revisar seran: 1. Estat de les forquilles de delimitació; 2. Senyalització (pintura); 3. Presència de residus incrustats (lixiviats). · Menys de 10% d'àrees: IQ74 = 1 · Més de 10%: IQ74 = 0,975 · Més de 15%: IQ74 = 0,95



		<ul style="list-style-type: none"> · Més de 20%: IQ74 = 0,9 · Més de 25%: IQ74 = 0,8 · Més de 30%: IQ74 = 0,75 · Més de 40%: IQ74 = 0,6 · Més de 60%: IQ74 = 0,5
IQ75	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de contenidors bruts o en mal estat o serveis no efectuats:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 queixes: IQ75 = 1 · Més de 5: IQ75 = 0,975 · Més de 10: IQ75 = 0,95 · Més de 15: IQ75 = 0,9 · Més de 20: IQ75 = 0,8 · Més de 25: IQ75 = 0,75 · Més de 30: IQ75 = 0,6 · Més de 40: IQ75 = 0,5

11.2.1.6. IQ8. Servei de gestió de la deixalleria

Aquest índex es calcularà d'acord 8 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Indicador		Puntuació	Pes indicador
IQ81	Estat de neteja del recinte de la deixalleria	0,5 - 1	15%
IQ82	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria	0,5 - 1	15%
IQ83	Disponibilitat dels elements de seguretat (emergències, contra incendis, vessaments, etc)	0,5 - 1	10%
IQ84	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	15%
IQ85	Num de queixes registrades	0,5 - 1	10%
IQ86	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	0,5 - 1	15%
IQ87	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	0,5 - 1	10%
IQ88	Detectar residus separats incorrectament	0,5 - 1	10%
IQ8 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ8 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ81	Estat de neteja del recinte de la deixalleria	Nombre mig de residus fora dels contenidors o elements no autoritzats pels STM (tant a l'exterior com dins la caseta de l'operari) entre els dies analitzats.
-------------	---	---



		<ul style="list-style-type: none">· Menys de 3 elements: IQ81 = 1· Més de 6: IQ81 = 0,975· Més de 9: IQ81 = 0,95· Més de 12: IQ81 = 0,9· Més de 15: IQ81 = 0,8· Més de 18: IQ81 = 0,75· Més de 21: IQ81 = 0,6· Més de 25: IQ81 = 0,5
IQ82	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria	Nombre de contenidors plens respecte els analitzats: <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10% contenidors: IQ82 = 1· Més de 10%: IQ82 = 0,975· Més de 15%: IQ82 = 0,95· Més de 20%: IQ82 = 0,9· Més de 25%: IQ82 = 0,8· Més de 30%: IQ82 = 0,75· Més de 40%: IQ82 = 0,6· Més de 60%: IQ82 = 0,5
IQ83	Disponibilitat dels elements de seguretat (emergències, contra incendis, vessaments, etc)	Nombre d'elements que no corresponen amb els que figuren en els plans d'obligat compliment (tant per element erroni, com per element no present o mal ubicat) (% respecte al total que determina el pla): <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10% d'elements: IQ83 = 1· Més de 10%: IQ83 = 0,975· Més de 15%: IQ83 = 0,95· Més de 20%: IQ83 = 0,9· Més de 25%: IQ83 = 0,8· Més de 30%: IQ83 = 0,75· Més de 40%: IQ83 = 0,6· Més de 60%: IQ83 = 0,5
IQ84	Compliment de freqüències i horaris	Nombre de dies que s'incompleix amb l'horari de servei segons la programació de servei: <ul style="list-style-type: none">· 0 dies: IQ84 = 1· Més de 1: IQ84 = 0,975· Més de 2: IQ84 = 0,95· Més de 3: IQ84 = 0,9· Més de 4: IQ84 = 0,8· Més de 5: IQ84 = 0,75· Més de 6: IQ84 = 0,6· Més de 7: IQ84 = 0,5
IQ85	Num de queixes registrades	Nombre de queixes registrades, entenent per queixa respecte a la prestació del servei, tracte de l'operari, mal estat de les instal·lacions, etc.: <ul style="list-style-type: none">· Menys de 2 queixes: IQ85 = 1



		<ul style="list-style-type: none">· Més de 2: IQ85 = 0,975· Més de 4 IQ85 = 0,95· Més de 6: IQ85 = 0,9· Més de 8: IQ85 = 0,8· Més de 10: IQ85 = 0,75· Més de 12: IQ85 = 0,6· Més de 14: IQ85 = 0,5
IQ86	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes dies sense funcionament o funcionament defectuós de la bàscula), registre d'usuaris incomplet:</p> <ul style="list-style-type: none">· Més de 5: IQ86 = 0,975· Més de 10: IQ86 = 0,95· Més de 15: IQ86 = 0,9· Més de 20: IQ86 = 0,8· Més de 25: IQ86 = 0,75· Més de 30: IQ86 = 0,6· Més de 35: IQ86 = 0,5
IQ87	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	<p>Puntuacions mitges de les enquestes realitzades als usuaris de la deixalleria (preguntes de 0 a 7)</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 7: IQ87 = 0,975· Menys de 6: IQ87 = 0,95· Menys de 5: IQ87 = 0,9· Menys de 4: IQ87 = 0,8· Menys de 3: IQ87 = 0,75· Menys de 2: IQ87 = 0,6· Menys de 1: IQ87 = 0,5
IQ88	Detectar residus separats incorrectament	<p>Nombre de residus incorrectes detectats dins els contenidors per dia analitzat (total residus/num dies analitzats):</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10% contenidors: IQ88 = 1· Més de 10%: IQ88 = 0,975· Més de 15%: IQ88 = 0,95· Més de 20%: IQ88 = 0,9· Més de 25%: IQ88 = 0,8· Més de 30%: IQ88 = 0,75· Més de 40%: IQ88 = 0,6· Més de 60%: IQ88 = 0,5

11.2.1.1. IQ9. Servei de gestió de la deixalleria mòbil, i àrees d'aportació vigilades

Aquest índex es calcularà d'acord 8 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.



Indicador		Puntuació	Pes indicador
IQ91	Estat de neteja del recinte de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
IQ92	Estat de neteja posterior de la ubicació de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
IQ93	Estat de manteniment de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
IQ94	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
IQ95	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	15%
IQ96	Num de queixes registrades	0,5 - 1	10%
IQ97	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	0,5 - 1	15%
IQ98	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	0,5 - 1	10%
IQ99	Detectar residus separats incorrectament	0,5 - 1	10%
IQ9 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ9 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ91	Estat de neteja del recinte de la deixalleria mòbil	<p>Nombre mig de residus fora dels contenidors o elements no autoritzats pels STM (tant a l'exterior com dins la deixalleria) entre els dies analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 3 elements: IQ81 = 1 · Més de 3: IQ81 = 0,975 · Més de 6: IQ81 = 0,95 · Més de 9: IQ81 = 0,9 · Més de 12: IQ81 = 0,8 · Més de 15: IQ81 = 0,75 · Més de 18: IQ81 = 0,6 · Més de 25: IQ81 = 0,5
IQ92	Estat de neteja posterior de la ubicació de la deixalleria mòbil	<p>Nombre mig de residus o elements en la zona que comprèn un perímetre de 3 metres de la planta de la deixalleria. (total elements/total dies)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 elements: IQ81 = 1 · Més de 2: IQ81 = 0,975 · Més de 4: IQ81 = 0,95 · Més de 6: IQ81 = 0,9 · Més de 8: IQ81 = 0,8 · Més de 10: IQ81 = 0,75 · Més de 12: IQ81 = 0,6 · Més de 14: IQ81 = 0,5
IQ93	Estat de manteniment de la deixalleria mòbil	<p>Nombre de desperfectes equivalents detectats en la deixalleria i el seu vehicle: Desperfectes amb valor 1:</p>



		<ul style="list-style-type: none">• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització Desperfectes amb valor 2: <ul style="list-style-type: none">• pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens Desperfectes amb valor 10: <ul style="list-style-type: none">• Imatge del servei Desperfectes amb valor 20: <ul style="list-style-type: none">• Tancaments, accés, senyalització de seguretat una vegada estacionada. <ul style="list-style-type: none">· Menys d'un 10 punts: IQ14 = 1· Més de 10: IQ14 = 0,975· Més de 15: IQ14 = 0,95· Més de 20: IQ14 = 0,9· Més de 25: IQ14 = 0,8· Més de 30: IQ14 = 0,75· Més de 40: IQ14 = 0,6· Més de 60: IQ14 = 0,5
IQ94	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria mòbil	Nombre de contenidors plens respecte els analitzats: <ul style="list-style-type: none">· Menys de 10% contenidors: IQ82 = 1· Més de 10%: IQ82 = 0,975· Més de 15%: IQ82 = 0,95· Més de 20%: IQ82 = 0,9· Més de 25%: IQ82 = 0,8· Més de 30%: IQ82 = 0,75· Més de 40%: IQ82 = 0,6· Més de 60%: IQ82 = 0,5
IQ95	Compliment de freqüències i horaris	Nombre de dies que el equips incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei: <ul style="list-style-type: none">· 0 dies: IQ53 = 1· Més de 1: IQ53 = 0,975· Més de 2: IQ53 = 0,95· Més de 3: IQ53 = 0,9· Més de 4: IQ53 = 0,8· Més de 5: IQ53 = 0,75· Més de 6: IQ53 = 0,6· Més de 7: IQ53 = 0,5
IQ96	Num de queixes registrades	Nombre de queixes registrades, entenent per queixa respecte a la prestació del servei, tracte de l'operari, mal estat de les instal·lacions, etc.: <ul style="list-style-type: none">· Menys de 2 queixes: IQ85 = 1· Més de 2: IQ85 = 0,975· Més de 4: IQ85 = 0,95



		<ul style="list-style-type: none"> · Més de 6: IQ85 = 0,9 · Més de 8: IQ85 = 0,8 · Més de 10: IQ85 = 0,75 · Més de 12: IQ85 = 0,6 · Més de 14: IQ85 = 0,5
IQ97	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	<p>Nombre de lectures errònies de targetes identificatives d'usuari, introducció de dades incompletes a la plataforma, registre d'usuaris incomplet:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5 lectures: IQ24 = 1 · Més de 5: IQ86 = 0,975 · Més de 10: IQ86 = 0,95 · Més de 15: IQ86 = 0,9 · Més de 20: IQ86 = 0,8 · Més de 25: IQ86 = 0,75 · Més de 30: IQ86 = 0,6 · Més de 35: IQ86 = 0,5
IQ88	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	<p>Puntuacions mitges de les enquestes realitzades als usuaris de la deixalleria (preguntes de 0 a 7)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 7: IQ87 = 0,975 · Menys de 6: IQ87 = 0,95 · Menys de 5: IQ87 = 0,9 · Menys de 4: IQ87 = 0,8 · Menys de 3: IQ87 = 0,75 · Menys de 2: IQ87 = 0,6 · Menys de 1: IQ87 = 0,5
IQ89	Detectar residus separats incorrectament	<p>Nombre de residus incorrectes detectats dins els contenidors per dia analitzat (total residus/num dies analitzats):</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 10% contenidors: IQ88 = 1 · Més de 10%: IQ88 = 0,975 · Més de 15%: IQ88 = 0,95 · Més de 20%: IQ88 = 0,9 · Més de 25%: IQ88 = 0,8 · Més de 30%: IQ88 = 0,75 · Més de 40%: IQ88 = 0,6 · Més de 60%: IQ88 = 0,5

11.2.1.1. IQ10. Servei de gestió de les àrees d'aportació vigilades

Aquest índex es calcularà d'acord 8 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Indicador	Puntuació	Pes indicador
-----------	-----------	---------------



IQ101	Estat de neteja del recinte i l'entorn de l'àrea d'aportació vigilada	0,5 - 1	30%
IQ102	Estat de manteniment general de les àrees d'aportació vigilades	0,5 - 1	10%
IQ103	Estat de manteniment del tancament electrònic i càmeres de seguretat de les àrees d'aportació vigilades	0,5 - 1	20%
IQ104	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	10%
IQ105	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ106	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	0,5 - 1	15%
IQ10 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ10 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ101	Estat de neteja del recinte i l'entorn de l'àrea d'aportació vigilada	<p>Nombre mig de residus fora dels contenidors o elements no autoritzats pels STM (tant a l'exterior com dins l'àrea d'aportació) entre els dies analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 3 elements: IQ101 = 1 · Més de 3: IQ101 = 0,975 · Més de 6: IQ101 = 0,95 · Més de 9: IQ101 = 0,9 · Més de 12: IQ101 = 0,8 · Més de 15: IQ101 = 0,75 · Més de 18: IQ101 = 0,6 · Més de 25: IQ101 = 0,5
IQ102	Estat de manteniment general de les àrees d'aportació vigilades	<p>Nombre mig d'elements en la zona interior i exterior, imatge del tancament perimetral, estat dels embornals si escau, estat de la caseta. (total elements/total àrees visitades)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 elements: IQ102 = 1 · Més de 2: IQ102 = 0,975 · Més de 4: IQ102 = 0,95 · Més de 6: IQ102 = 0,9 · Més de 8: IQ102 = 0,8 · Més de 10: IQ102 = 0,75 · Més de 12: IQ102 = 0,6 · Més de 14: IQ102 = 0,5
IQ103	Estat de manteniment del tancament electrònic i càmeres de seguretat de les àrees d'aportació vigilades	<p>Nombre d'elements del sistema en estat no operatiu i dia detectats. S'entén com a elements del sistema: el sistema d'obertura de la barrera, sistema de videovigilància, sistema de lectura de targetes. (elements no operatius i dia)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 3 elements: IQ103 = 1



		<ul style="list-style-type: none">· Més de 3: IQ103 = 0,975· Més de 6: IQ103 = 0,95· Més de 9: IQ103 = 0,9· Més de 12: IQ103 = 0,8· Més de 15: IQ103 = 0,75· Més de 18: IQ103 = 0,6· Més de 25: IQ103 = 0,5
IQ104	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que s'incompleix amb l'horari de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none">· 0 dies: IQ104 = 1· Més de 1: IQ104 = 0,975· Més de 2: IQ104 = 0,95· Més de 3: IQ104 = 0,9· Més de 4: IQ104 = 0,8· Més de 5: IQ104 = 0,75· Més de 6: IQ104 = 0,6· Més de 7: IQ104 = 0,5
IQ105	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa respecte a la prestació del servei, tracte de l'operari, mal estat de les instal·lacions, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none">· Menys de 2 queixes: IQ105 = 1· Més de 2: IQ105 = 0,975· Més de 4: IQ105 = 0,95· Més de 6: IQ105 = 0,9· Més de 8: IQ105 = 0,8· Més de 10: IQ105 = 0,75· Més de 12: IQ105 = 0,6· Més de 14: IQ105 = 0,5
IQ106	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	<p>Nombre de lectures errònies de targetes identificatives d'usuari, introducció de dades incompletes a la plataforma, registre d'usuaris incomplet:</p> <ul style="list-style-type: none">· Més de 5: IQ106 = 0,975· Més de 10: IQ106 = 0,95· Més de 15: IQ106 = 0,9· Més de 20: IQ106 = 0,8· Més de 25: IQ106 = 0,75· Més de 30: IQ106 = 0,6· Més de 35: IQ106 = 0,5

11.2.1.2. IQ11. Servei de recollida a les dependències municipals

Aquest índex es calcularà amb 4 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.



subIndicador		Puntuació	Pes indicador
IQ111	Num de queixes registrades	0,5 - 1	30%
IQ112	Num de dependències sense recollir	0,5 - 1	40%
IQ113	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	15%
IQ114	Incidències no informades pel concessionari	0,5 - 1	15%
IQ11 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ11 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ111	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes/mes registrades respecta a la qualitat del servei (no s'entendrà com a queixa els avisos de les dependències que no s'hi hagi fet la recollida, es computarà al IQ112)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 queixes: IQ111 = 1 · Més de 4: IQ111 = 0,975 · Més de 6: IQ111 = 0,95 · Més de 8: IQ111 = 0,9 · Més de 10: IQ111 = 0,8 · Més de 12: IQ111 = 0,75 · Més de 14: IQ111 = 0,6 · Més de 16: IQ111 = 0,5
IQ112	Num dependències sense recollir	<p>Nombre de vegades i dependències sense recollir durant un mes</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 vegades: IQ112 = 1 · Més de 4: IQ112 = 0,975 · Més de 6: IQ112 = 0,95 · Més de 8: IQ112 = 0,9 · Més de 10: IQ112 = 0,8 · Més de 12: IQ112 = 0,75 · Més de 14: IQ112 = 0,6 · Més de 16: IQ112 = 0,5
IQ113	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de registres erronis o rutes no marcades:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 vegades: IQ113 = 1 · Més de 4: IQ113 = 0,975 · Més de 6: IQ113 = 0,95 · Més de 8: IQ113 = 0,9 · Més de 10: IQ113 = 0,8 · Més de 12: IQ113 = 0,75 · Més de 14: IQ113 = 0,6 · Més de 16: IQ113 = 0,5



IQ114	Incidències no informades pel concessionari	<p>Nombre d'incidències detectades que no hagin sigut informades pel concessionari. Les incidències faran referència a la incorrecta separació en origen per part de l'usuari del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 incidències no informades: IQ114 = 1 · Més de 1: IQ114 = 0,975 · Més de 2: IQ114 = 0,95 · Més de 3: IQ114 = 0,9 · Més de 4: IQ114 = 0,8 · Més de 5: IQ114 = 0,75 · Més de 6: IQ114 = 0,6 · Més de 7: IQ114 = 0,5
IQ4 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)	

11.2.1.3. IQ12. Servei de pre-recollida

Aquest índex es calcularà d'acord 3 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Indicador		Puntuació	Pes indicador
IQ121	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
IQ122	Presència de voluminosos i altres residus	0,5 - 1	75%
IQ123	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	10%
IQ12 =	\sum (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ12 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

IQ121	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de no retirada de residus al voltat dels contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 2 queixes: IQ51 = 1 · Més de 2: IQ121 = 0,975 · Més de 4: IQ121 = 0,95 · Més de 6: IQ121 = 0,9 · Més de 8: IQ121 = 0,8 · Més de 10: IQ121 = 0,75 · Més de 12: IQ121 = 0,6 · Més de 14: IQ121 = 0,5
IQ122	Presència de voluminosos i altres residus	<p>Nombre de punts/mes no netejats de voluminosos/RAEEs i altres residus just abans del pas del servei de recollida:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Menys de 5% dels punts: IQ122 = 1 · Més de 5%: IQ122 = 0,975



		<ul style="list-style-type: none"> · Més de 10%: IQ122 = 0,95 · Més de 15%: IQ122 = 0,9 · Més de 20%: IQ122 = 0,8 · Més de 25%: IQ122 = 0,75 · Més de 30%: IQ122 = 0,6 · Més de 35%: IQ122 = 0,5
IQ123	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equips incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> · 0 dies: IQ123 = 1 · Més de 1: IQ123 = 0,975 · Més de 2: IQ123 = 0,95 · Més de 3: IQ123 = 0,9 · Més de 4: IQ123 = 0,8 · Més de 5: IQ123 = 0,75 · Més de 6: IQ123 = 0,6 · Més de 7: IQ123 = 0,5

11.2.1. Vinculació del model de control de qualitat a la facturació

Els índex de qualitat es calcularan amb periodicitat mensual. Una vegada quantificats els índex IQ, l'Ajuntament n'informarà dels resultats al concessionari.

El valor de cadascun dels 11 IQ determinarà el percentatge de descompte sobre el cànon. El concessionari només podrà facturar el 100% de la retribució de cada servei quan IQ tingui un valor superior a 0,975. En cas que el valor sigui inferior, la incidència del valor d'IQ sobre la facturació dels serveis als quals fa referència serà la que es mostra a continuació:

% de reducció econòmica a aplicar en la certificació mensual dels serveis als quals fa referència l'índex de qualitat:

Puntuació de l'IQ	% de reducció
$1 > IQ_n > 0,975$	0,0%
$0,975 \geq IQ_n > 0,95$	1,0%
$0,95 \geq IQ_n > 0,925$	2,0%
$0,925 \geq IQ_n > 0,85$	3,0%
$0,85 \geq IQ_n > 0,80$	5,0%
$0,80 \geq IQ_n > 0,75$	10,0%
$0,75 \geq IQ_n > 0,60$	15,0%
$0,60 \geq IQ_n$	20,0%

D'acord amb aquesta taula, la facturació de la retribució mensual dels serveis podrà patir una reducció de fins al 20% de l'import en funció dels resultats del control de qualitat.

El licitador en la seva oferta econòmica haurà de determinar i distribuir el cost total de la contracta amb els serveis que es detallen a continuació essent la seva suma el cànon mensual ofert.

- Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig



- Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM
- Servei de recollida en contenidors de la fracció Selectiva
- Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt
- Servei de recollida amb àrees d'aportació mòbil
- Servei de recollida a generadors singulars
- Servei de recollida amb deixalleria mòbil
- Servei de gestió de la deixalleria
- Servei de gestió les àrees d'aportació vigilades
- Servei de recollida de voluminosos
- Servei de recollida a les dependències municipals
- Servei de neteja i manteniment dels contenidors
- Servei de pre-recollida

L'Ajuntament no resta obligat a calcular tots i cadascun dels subindicadors cada mes. Quan l'Ajuntament no informi al concessionari dels valors dels índex d'aquell mes, es considerarà que el servei s'ha realitzat correctament per part del concessionari i per tant aquest rebrà el 100% de la retribució que li correspongui.

L'Ajuntament d'Inca efectuarà un informe del model de control de qualitat on es calcularan el % de reducció econòmica a aplicar en la certificació mensual de cada un dels serveis als quals fa referència l'índex de qualitat.

11.3. Model de control d'objectius ambientals

L'objectiu d'aquest model de control és el de vincular la producció de les diferents fraccions objecte de recollida a la facturació de l'empresa contractista, per tant, s'estableix la implantació d'una **retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals a partir d'ara (ROA)** a percebre per l'empresa contractista equivalent al 30% del cànon mensual dels serveis que afecten a la recollida essent els següents:

- Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig
- Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM
- Servei de recollida en contenidors de la fracció Selectiva
- Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt
- Servei de recollida amb àrees d'aportació mòbil
- Servei de recollida a generadors singulars
- Servei de gestió les àrees d'aportació vigilades
- Servei de recollida a les dependències municipals
- Servei de neteja i manteniment dels contenidors

Per tal de determinar la ROA, el factor respecte als quals s'establirà aquesta retribució que serà del 30% del preu dels serveis anteriorment esmentats seran els següents:

- % percentatge de recollida selectiva (FORM, paper, vidre i envasos) respecte al total de tones de residus selectius i no selectius (rebuig).



Actualment aquest percentatge de recollida selectiva és del 8 %. En els 8 anys de durada de contracte es pretén assolir un nivell del 50%, fet que suposaria un increment del 42%. Es fa evident que es pretén incrementar la recollida selectiva per reduir la fracció resta, amb el corresponent estalvi dels costos d'incineració per a l'Ajuntament i amb increment de l'ingrés pel cànon de retorn de la selectiva.

Segons l'estudi realitzat en el municipi d'Inca en base a la producció estimada de residus, i la previsió de reciclatge en funció del tipus de servei que es realitzi es preveuen diferents increments.

Aquest estudi determina un increment del percentatge de recollida selectiva (d'orgànica, paper, vidre i envasos) respecte al total de tones de residus recollides anualment respecte l'any base (2016), per tant s'estableix l'objectiu màxim d'arribar a un increment del 42%, passant de l'actual 8% al 50% en 8 anys, tal i com es determina en la següent taula:

Any	% de reciclatge anual esperat
1	20%
2	35%
3	40%
4	45%
5	50%
6	50%
7	50%
8	50%

Per tal de calcular la quantia de la ROA s'aplicarà la següent fórmula:

$$\text{Quantia a retornar de la ROA any } n = \left(\frac{\% \text{ reciclatge obtingut any } n * \text{ROA}}{\% \text{ reciclatge esperat any } n} \right)$$

D'aquesta manera, la ROA anual anirà lligada al % la recollida selectiva. Si s'aconsegueix l'objectiu anual fixat, l'empresa contractista rebrà el 100% de la retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals; mentre que, en cas que l'objectiu assolit sigui inferior rebrà proporcionalment segons la fórmula anteriorment mostrada. L'objectiu anual a assolir és el que es determina en la taula anterior.

A títol d'exemple:

Suposant que el cànon anual del servei afectats per la ROA sigui de 190.000€ per tant la quantia de la ROA (30% del cànon dels serveis objecte d'aquesta reducció) serà de 54.000. €, segons la taula anterior l'any 1 s'ha d'assolir el 10% de reciclatge. Una vegada transcorregut l'any 1 es realitza el càlcul del % de reciclatge resultat del qual és del 8,5%



Any	% de reciclatge anual esperat	% de reciclatge real	Quantia retinguda de la ROA	Aplicació de la fórmula
1	10%	8,5%	54.000 €	$\left(\frac{8,5\% * 54.000\text{€}}{10\%}\right) = 45.900\text{€}$

Per tant el cànon mensual de l'any 2 serà el resultat de sumar la quantia fixa + quantia retribució vinculada al **model de control de la qualitat + la quantia de la ROA prorratejada en 12 mesos.**

En el cas que algun any se superés el % de reciclatge màxim a assolir (per exemple en l'any 1 se superés el 10%), el € resultants de més respecte a la quantia de la retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals s'acumularia ja per a l'any següent i així successivament fins el darrer any. **Aquesta quantia no podrà superar el 100% del la retribució variable.**

A nivell de vinculació a la facturació, l'empresa contractista durant l'any en curs haurà de retenir la quantia destinada a la retribució variable d'aquest any, que una vegada calculada la quantia a retornar de la retribució variable (31 de desembre de l'any n), serà abonada de forma prorratejada dins els 12 mesos de l'any següent. Arribats al darrer any de contracta, la darrera factura emesa per l'empresa contractista inclourà la ROA de l'any del darrer any del servei.

L'acreditació dels percentatges de recollida selectiva obtinguts es realitzarà de manera fefaent amb els albarans de pesatge o altre sistema suficientment comprovable.

Per tant els STM elaboraran durant els primers 15 dies de l'any següent un informe del model de control d'objectius ambientals on es determinarà la retribució vinculada al **model de control d'objectius ambientals** de l'any anterior i per tant la quantia que es destinarà a la retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals de l'any següent.



12. Retribució de l'empresa contractista

Aquests serveis municipals es presten en forma i règim de gestió indirecta de serveis públics, en la modalitat de concessió, de conformitat amb els articles 275 i següents del TRLCSP i la directiva 2014/23/UE del Parlament Europeu de 26 de febrer de 2014 relativa a l'adjudicació de contractes de concessió, per tant, a risc i ventura de l'empresa contractista. Per tant i com a manifestació del risc operacional transferit, per la prestació del serveis contractats, l'empresa contractista rebrà una retribució variable, en funció del major o menor ús per parts dels destinataris dels serveis municipals contractats (fins als 50% del servei). Conseqüentment, la recuperació de la inversió en equips i material mòbil i en instal·lacions d'aquest Plec, i la recuperació de les despeses d'explotació dels serveis concedits no estan garantides pel règim retributiu del contracte de concessió, en condicions normals de funcionament.

A més i de cara a establir un mecanisme d'incentivació econòmica i reforçar l'anterior premissa a més de per a la millora de la gestió de l'execució dels serveis i de la qualitat dels serveis prestats, l'Ajuntament d'Inca preveu també incorporar en aquest contracte un mecanisme econòmic de retribució per l'assoliment de certs objectius lligats la qualitat de l'execució del servei.

Amb tot, **la retribució per objectius es liquidarà a més vençut pel que fa a la quantia destina al control de la qualitat (fins als 20 %) i a any vençut la quantia destinada a control dels objectius ambientals (fins als 30 %)**, tenint en compte que a l'inici de la contracta hi haurà un període d'implantació dels nous serveis i, per tant, encara no és atribuïble una adequada consecució dels objectius plantejats. Es retornarà, per tant, en aquest període, la totalitat de la part de retribució variable dels serveis no implantats o implantats parcialment.

La certificació mensual que generaran els STM determinarà la quantia de la factura. A partir d'aquesta certificació l'empresa presentarà una factura del mateix import.

En cas que la quantia de la certificació mensual sigui diferent a factura presentada, l'Ajuntament no podrà aprovar aquesta factura i per tant no serà abonada fins que no es remeti i es registri de nou.

12.1. Contingut de la certificació mensual

La certificació mensual elaborada pels STM contindrà la següent documentació:

- Informe del **model de control de l'execució del servei** on es calcularan les diferències entre les declaracions diàries de serveis prestats presentats per l'empresa contractista, el control de presència i el registre de serveis desviats.
- informe del model de control de qualitat on es determinarà la retribució vinculada al **model de control de la qualitat** pels serveis de recollida de residus serà com a màxim d'un **20%** sobre el preu de contracte **una vegada descomptats els serveis no executats**.
- informe del model de control d'objectius ambientals on es determinarà la retribució vinculada al **model de control d'objectius ambientals** de l'any n-1. Que representa un **30%** dels serveis que afecten a la gestió directa dels residus.

Tots aquests imports incorporaran l'IVA corresponent així com les revisions de preu que es determinin en cada anualitat.



13. CONTINGUT DE LA MEMÒRIA TÈCNICA

Els contractistes hauran d'adaptar-se als criteris tècnics i econòmics del present plec a l'hora de confeccionar la seva oferta que serà única, sense variants.

El contingut de la memòria tècnica s'ha d'ajustar estructuralment, punt per punt, als criteris de valoració presents en el plec de condicions administratives.

El contingut adjunt a la memòria tècnica al qual no es faci referència en la mateixa de forma clara en el punt corresponent (especificant a més la pàgina concreta), no es valorarà.

El contingut mínim de l'oferta, constarà dels següents documents:

- a. Una memòria tècnica raonada per a tots els serveis presents en aquest plec en un únic tom, on s'explicarà per a cada tipus de servei, la programació i sistemàtica operativa, el dimensionat i freqüència dels tractaments, la composició dels equips i el número d'itineraris necessaris, les característiques tècniques i ambientals del material que es preveu d'adquirir de nou, la relació de mitjans materials i recursos humans directes necessaris, i la justificació del compliment de les normes tècniques per a cada màquina/equip que es preveu adscriure al servei, així com tots els projectes als que es fan referència a aquest plec. I en definitiva tota aquella informació que els licitadors considerin oportú en relació als criteris de valoració. Es desenvoluparà **amb el mateix ordre que els criteris de valoració. Aquest tom no podrà superar les 150 pàgines i la mida del text normal haurà de ser de 11pt.**
- b. Fulls resum de cada servei ofert per la recollida de residus segons els formularis indicats als annexes a aquest plec.
- c. Informació gràfica, d'itineraris i propostes de serveis.
- d. Programa de posada en marxa inicial per a la implantació de tots els equips i serveis, indicant els vehicles aportats en la posada en marxa i mitjans dels que es disposa.
- e. Quadre resum operatiu de totes les tasques i serveis previstos en el projecte, i resum explicatiu amb indicació de la ubicació dins la memòria, d'aquella documentació considerada indispensable per justificar els serveis demanats al llarg del plec i puntuables en els criteris de valoració.
- f. Còpia digital de la documentació en paper presentada.