



Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de neteja de pintades, eliminació d'elements no autoritzats afegits a façana, i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública, a la ciutat de Barcelona (2024-2026) amb mesures de contractació pública sostenible.

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	CONSIDERACIONS PRÈVIES.....	4
1.1.	ANTECEDENTS	4
1.2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
1.3.	ÀMBIT TERRITORIAL	6
1.4.	ÀMBITS D'ACTUACIÓ.....	6
1.5.	INICI I DURADA DEL CONTRACTE	8
1.6.	PRESSUPOST DE LICITACIÓ	8
2.	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	8
2.1.	DEFINICIÓ DE L'ACTIVITAT.....	8
2.2.	CONFIGURACIÓ, DIMENSIONAT DEL SERVEI I HORARIS.....	15
3.	RECURSOS MATERIALS	18
3.1.	VEHICLES	18
3.2.	MAQUINÀRIA I MATERIAL AUXILIAR	20
3.3.	TRACTAMENT DE LES INVERSIONS	21
3.4.	INSTAL·LACIONS	22
3.5.	TIC.....	23
4.	RECURSOS HUMANS	25
4.1.	FORMACIÓ AL PERSONAL.....	27
4.2.	SEGURETAT I SALUT	28
5.	IMATGE DEL SERVEI.....	29
6.	SISTEMA DE CONTROL DE LA QUALITAT DE LA PRESTACIÓ.....	30
6.1.	VARIABLES DE CONTROL	30
6.2.	REPERCUSSIÓ ECONÒMICA	31
7.	REQUERIMENTS EN MATÈRIA D'INFORMACIÓ	32
7.1.	PROPIETAT I CONTROL DE LA INFORMACIÓ	32
7.2.	APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ DEL SERVEI.....	32
7.3.	SISTEMA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS (IRIS).....	33
7.4.	CONTROL DE PRESÈNCIA DEL PERSONAL	34
8.	SISTEMA DE REMUNERACIÓ.....	35
9.	CONTINGUT MÍNIM DE LES PROPOSTES	36
10.	POSADA EN MARXA	37
11.	ANNEXOS	37

Índex de Taules

<i>Taula 1. Pressupost de licitació per anys</i>	<i>8</i>
<i>Taula 2. Configuració dels equips de via pública i finques no catalogades, de dilluns a dissabte</i>	<i>14</i>
<i>Taula 3. Configuració dels equips de via pública i finques no catalogades (Agost) de dilluns a dissabte ..</i>	<i>15</i>
<i>Taula 4. Configuració dels equips de via pública i finques no catalogades en diumenges i festius</i>	<i>16</i>
<i>Taula 5. Configuració dels equips de façanes catalogades, de dilluns a divendres.....</i>	<i>17</i>

1. CONSIDERACIONS PRÈVIES

1.1. ANTECEDENTS

El paisatge urbà és un dels elements del medi ambient urbà necessitat de protecció per a garantir a tots els habitants de la ciutat una adequada qualitat de vida. L'afectació mitjançant pintades, cartells o altres elements a la via pública, quan s'allarga en el temps, modifica la percepció dels espais, donant lloc a una sensació d'inseguretat i degradació. Com defineix l'Ordenança dels usos del paisatge urbà de la ciutat de Barcelona (BOPB 146 de 19-06-1999, text actualitzat a 31 de desembre de 2014):

- *“l) En general, es prohibeix la col·locació de cartells, adhesius, pictogrames o similars, sobre qualsevol element del paisatge urbà que no estigui expressament previst per a aquesta finalitat. També resta prohibida l'aplicació de grafits o pintades sobre qualsevol element del paisatge urbà, si no es disposa d'autorització expressa.” (Article 19).*

Per altra banda, l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona (BOPB 20 de 24-01-2006) defineix l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada, i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a Barcelona. Per aquest motiu estableix que:

- *“1. Resta prohibida a l'espai públic tota conducta de menyspreu a la dignitat de les persones, així com qualsevol comportament discriminatori, sigui de contingut xenòfob, racista, sexista o homòfob, o de qualsevol altra condició o circumstància personal o social, de fet, per escrit o de paraula, mitjançant insults, burles, molèsties intencionades, coacció psíquica o física, agressions o altres conductes vexatòries.” (Article 16).*
- *“1. És prohibit realitzar tota mena de grafit, pintada, taca, gargot, escrit, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria (tinta, pintura, matèria orgànica, o similars) o bé ratllant la superfície, sobre qualsevol element de l'espai públic, així com a l'interior o l'exterior d'equipaments, infraestructures o elements d'un servei públic i instal·lacions en general, inclosos transport públic, equipaments, mobiliari urbà, arbres, jardins i vies públiques en general i la resta d'elements descrits a l'article 3 d'aquesta Ordenança. Queden exclosos els murals artístics que es realitzin amb autorització del propietari o amb autorització municipal.” (Article 20).*
- *“2. Quan el grafit o pintada es realitzi en un bé privat que es trobi instal·lat de manera visible o permanent en la via pública, serà necessària, també, l'autorització expressa de l'Ajuntament.” (Article 20).*
- *“3. L'Ajuntament, subsidiàriament, podrà netejar o reparar els danys causats per la infracció, amb càrrec a la persona o persones responsables i sens perjudici de la imposició de les sancions corresponents. L'Ajuntament es rescabalarà de les despeses*

que comporti la neteja o reparació, sens perjudici també de la imposició de les sancions escaients.” (Article 22).

- *“1. La col·locació de cartells, tanques, rètols, pancartes, adhesius, papers enganxats o qualsevol altra forma de publicitat, anunci o propaganda, haurà d'efectuar-se únicament en els llocs expressament habilitats a l'efecte per l'autoritat municipal. És prohibida la col·locació de cartells i pancartes en edificis i instal·lacions municipals, en qualsevol espai públic o element del paisatge i el mobiliari urbà o natural, sense autorització expressa de l'Ajuntament.” (Article 23).*
- *“2. Igualment, caldrà autorització expressa de l'Ajuntament, a més de la del titular del bé afectat, quan el cartell o la pancarta s'instal·li en un bé privat si vola sobre l'espai públic, excloses les pancartes a balcons i altres obertures.” (Article 23).*

La ciutat de Barcelona està subjecta a una degradació de l'espai urbà originat per la proliferació de pintades i l'ús abusiu i indiscriminat de cartells, adhesius, pancartes i d'altres elements afegits, sense permís, per donar a conèixer tota mena de propostes i/o missatges. La ciutadania espera que l'administració municipal respongui de forma àgil i eficient davant d'aquestes actuacions incíviques, especialment en el cas de missatges que atemptin contra la dignitat de les persones o presentin un comportament discriminatori per a determinats col·lectius. Aquesta situació fa que es requereixi d'un servei específic de detecció, neteja de pintades i taques de pintura, eliminació de cartells i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública, altament especialitzat i amb capacitat per actuar en un ampli ventall de situacions. Donat que aquesta situació també afecta al patrimoni protegit de la ciutat, cal que alguns d'aquests equips siguin altament especialitzats en treballs en edificis protegits o catalogats i tinguin suficient experiència en restauració d'aquells edificis compresos en el catàleg de Patrimoni Artístic de la ciutat de Barcelona, tal com s'especificarà en el Capítol 4. Recursos humans d'aquest Plec.

1.2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec, promogut per la Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus de l'Ajuntament de Barcelona (d'ara endavant DSNGR), és la contractació del servei de neteja de pintades (i taques de pintura), eliminació de cartells i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública a la ciutat de Barcelona durant els anys 2024-2026, amb mesures de contractació pública sostenible.

El present Plec substitueix l'anterior *Plec de Prescripcions Tècniques per a la contracta de neteja de pintades, eliminació de cartells i retirada d'altres elements de la via pública, per als anys 2020-2023, i el foment de l'ocupació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral.*

El nou contracte del servei de neteja de pintades (i taques de pintura), eliminació de cartells i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública a la ciutat de Barcelona té com a objectiu principal la millora del Paisatge Urbà i de la percepció dels espais, augmentant així la sensació de seguretat i minimitzant la de degradació de la ciutat, tot incorporant alguns àmbits d'actuació que quedaven excloses a l'anterior contracte.

1.3. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial del present contracte inclou la totalitat del terme municipal de Barcelona, llevat dels àmbits territorials exclosos que es detallen a continuació i que no són competència d'aquest Plec:

- Autopistes, autopistes i els seus accessos.
- Carreteres de l'Arrabassada, Horta i Vallvidrera, excepte els trams urbans d'aquestes carreteres i els miradors i zones de descans que sí són competència d'aquest Plec.
- Cementiris municipals, excepte els murs o elements perimetrals exteriors que sí són competència d'aquest Plec.
- Espigons i murs al llarg de tota la línia de la costa.
- Port Autònom.
- Port Vell.
- Polígon Industrial de la Zona Franca.
- Ronda del Litoral i Ronda de Dalt, incloent el tronc central i els seus accessos.

La representació gràfica d'aquests àmbits territorials exclosos es troba a l'Annex 1. Aquests àmbits podrien variar per motiu de canvis en la seva titularitat o de canvis en les competències municipals.

1.4. ÀMBITS D'ACTUACIÓ

Àmbit d'actuació continuada.

Constitueix la base principal de l'actuació de la contracta, al voltant de la qual les empreses licitadores hauran d'adaptar els mitjans i recursos. El seu abast serà el següent:

- Façanes d'edificis (públics i privats) amb Nivells de protecció B (Bé Cultural d'Interès Local), C (Bé d'Interès Urbanístic), D (Bé d'Interès Documental o Fitxa 0), o sense cap tipus de protecció patrimonial, no mantinguts per cap departament de l'Ajuntament de Barcelona. També les parets, paviments o voreres, entre altres espais i suports, la neteja dels quals pugui ser sol·licitada per l'Ajuntament en un moment determinat per tal de preservar la qualitat del paisatge urbà. Aquestes actuacions podrien tenir caràcter subsidiari.
- Elements i mobiliari d'infraestructures municipals, que siguin accessibles i estiguin a peu de carrer (entre d'altres: plaques indicadores dels noms dels carrers, faristols informatius, bancs, senyals, baranes, biondes, aparca bicis, fonts, pilones, jardineres, etc.), sempre i quan la seva neteja no puguin comportar danys personals ni materials. Tot i que l'adjudicatari assumirà la neteja de la major part d'aquests elements, cal recordar que la competència sobre el manteniment del correcte estat d'ornament públic dels mateixos continua essent de l'operador que ha instal·lat l'element en qüestió.
- Suports amb pintades ofensives (tal com defineix l'article 16 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona) que calgui esborrar o retirar de forma urgent, independentment de la seva localització.

Àmbit d'actuació optativa

L'àmbit d'actuació optativa està constituït per diversos espais i/o elements urbans dels quals la responsabilitat del seu estat de conservació i de neteja correspon a altres organismes de caràcter municipal o institucional o, fins i tot, privats, però sobre els quals la DSNGR podrà dirigir opcionalment l'actuació dels equips d'aquesta contracta. Aquestes actuacions podrien tenir un caràcter subsidiari. Per aquesta raó les empreses licitadores hauran de preveure utilitzar els mitjans i recursos de la contracta. Entre d'altres, formen part d'aquest àmbit:

- Elements singulars que necessitin de tractaments especialitzats, com és el cas de les caixes i portes de registre de serveis situades a pla de façana (llum, aigua, etc.), guinguetes o quioscos de concessió municipal, entre altres. Com a particularitat, l'Ajuntament es reserva la possibilitat de requerir a l'adjudicatari la neteja dels excrements d'ocells dels bancs de la via pública.

Àmbits exclosos

Tindran la consideració d'àmbits exclosos de l'abast d'aquest Plec qualsevol espai o elements gestionats per un operador públic o privat, o bé que disposi d'un contracte propi que contempli explícitament la seva neteja. Sense tenir un caràcter limitatiu, alguns d'aquests espais o elements poden ser:

- Edificis catalogats amb nivell de protecció 'A' (Bé Cultural d'Interès Nacional), segons el Catàleg de Patrimoni Arquitectònic de la ciutat de Barcelona i els Plans Especials de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg de cada districte.
- Armaris i caixes de companyies de serveis.
- Bústies de correu.
- Cabines de telèfon.
- Contenidors, papereres i bústies pneumàtiques.
- Elements i mobiliari d'infraestructures municipals, que estiguin en alçada, siguin inaccessibles, o quan la seva neteja pugui comportar danys personals o materials (entre d'altres: senyals, baranes o biondes a sobre de ponts, passos elevats o suprimits, passeres, etc.).
- Escales mecàniques i ascensors.
- Espais de caràcter lúdic-esportiu gestionats per entitats privades o consorcis.
- Espigons i murs al llarg de tota la línia de la costa.
- Estacions de bicig.
- Instal·lacions de pàrquings públics o privats.
- Instal·lacions de transports públics.
- Monuments i escultures.
- Parquímetres.
- Passos de vianants.
- Punts verds.
- Túnel de la ciutat i murs verticals interiors al llarg dels vials de les Rondes de Dalt i Litoral.
- Vehicles.
- Vetlladors, taules, para-sols i altre mobiliari particular

També es consideraran àmbits exclosos les entrades reculades, parets d'accés a vestíbuls, pàrquings i qualsevol altre retranqueig que quedi fora del pla de façana, així com qualsevol altre element (portes, finestres, aparadors, marquesines, persianes, tendals, baranes, fusteria,

tubs d'extracció de fums, rètols, antenes, baixants, aparells diversos, etc.) que no siguin les parets ni murs verticals que clouen un edifici o una construcció.

Excepcionalment i de forma motivada, l'Ajuntament, a través de la DSNGR, podrà dirigir l'actuació dels equips d'aquesta contracta a alguns d'aquests àmbits exclosos.

1.5. INICI I DURADA DEL CONTRACTE

La data d'inici de les prestacions del contracte serà el dia 24 de gener de 2024, que és quan finalitza l'actual contracte, i en el cas de ser posterior, la data que s'indiqui en la formalització del contracte. La durada de les prestacions objecte d'aquest contracte serà de dos anys, i s'estableix la possibilitat d'acollir-se fins a un màxim de 2 pròrrogues per un total de 24 mesos addicionals.

1.6. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

L'import màxim a considerar per al període licitat és de:

Pressupost de licitació	Pressupost	14.574.113,27 €
	Tipus d'IVA 10 %	1.457.411,33 €
	TOTAL	16.031.524,60 €

El repartiment temporal previst és el següent:

Any	Import net	IVA	Import net + IVA
2024	6.827.872,24 €	682.787,22 €	7.510.659,46 €
2025	7.287.056,63 €	728.705,66 €	8.015.762,29 €
2026	459.184,40 €	45.918,44 €	505.102,84 €

Taula 1. Pressupost de licitació per anys

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1. DEFINICIÓ DE L'ACTIVITAT

L'activitat de la contracta es desglossa en sis apartats bàsics: (1) detecció i estudi, (2) planificació, (3) retirada d'elements no autoritzats afegits a façana, (4) neteja de pintades i taques de pintura, (5) retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública i (6) inspecció de les actuacions realitzades. El desenvolupament de l'activitat de la contracta per part de l'empresa adjudicatària es realitzarà seguint el protocol d'actuació que la DSNGR facilitarà a l'inici del contracte.

Detecció i Estudi

Consisteix en la inspecció rutinària de l'espai públic, per part d'un equip de detectors/es, per tal de localitzar i identificar de manera prèvia les pintades, cartells, d'altres elements no autoritzats afegits en façanes, pancartes i d'altres elements que s'hagin d'eliminar o retirar de la via pública, i on hauran d'actuar els equips. La finalitat d'aquesta detecció precoç és permetre una ràpida actuació sobre les incidències detectades, anticipant-se així a les possibles incidències que puguin arribar per part de la ciutadania a través del Sistema de Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggestiments (IRIS). El personal detector haurà de disposar de vehicle per tal de realitzar aquesta tasca.

L'esmentat personal procedirà a obrir una incidència mitjançant l'aplicació informàtica de gestió del servei per a dispositius mòbils, que s'especifica al capítol 7 d'aquest Plec, on s'identificarà:

- El tipus d'actuació (neteja de pintades, neteja de taques de pintura, retirada de cartells o d'altres elements no autoritzats afegits en façana, retirada de pancartes i altres elements de la via pública).
- La ubicació exacta, realitzant també una fotografia geolocalitzada i que disposi d'algun element visual que permeti calcular-ne l'escala.
- El tipus de superfície i el tractament necessari.
- La superfície (m²) a tractar, mesurada mitjançant el sistema de mesura de superfícies que s'especifica a l'apartat 3.5 d'aquest Plec.
- Els indicis o elements probatoris que permetin identificar el responsable de la pintada, cartell o pancarta, per tal que així els serveis tècnics municipals puguin iniciar el corresponent expedient sancionador en cas que es consideri oportú.
- La urgència de l'actuació (en cas de pintades ofensives).
- Si la finca consta inclosa al catàleg de finques protegides per patrimoni arquitectònic de l'Ajuntament i, en cas afirmatiu, el nivell de protecció.

En el cas d'edificis catalogats, també caldrà complimentar una fitxa d'intervenció del bé immoble per a cadascuna de les intervencions a realitzar (s'adjunta la fitxa tipus en l'annex 8) per part del personal especialitzat d'edificis protegits que s'estipula a l'apartat 4 d'aquest plec. S'identificarà la superfície de suport (pedra de Montjuïc, estuc de calç, paret de maó, revestiment de morter, etc.) i el tipus de pintura que s'ha emprat per a realitzar el grafit, per tal que el tractament sigui l'adequat i el suport no pateixi cap desgast. El mateix passarà amb la retirada de cartells o altres elements afegits i no autoritzats de les façanes catalogades.

A l'inici del contracte l'empresa adjudicatària elaborarà uns protocols d'actuació que permetin estandarditzar les feines a realitzar, materials a utilitzar i tècniques a emprar en funció de la tipologia de façanes, tipus de suports, etc.

En el cas dels edificis protegits, aquests protocols estaran signats pel tècnic restaurador que disposarà el contracte i estaran sotmesos a l'aprovació prèvia de l'Ajuntament de Barcelona. Qualsevol tasca que no entri dins dels protocols existents o que, per les circumstàncies que sigui, el tècnic restaurador consideri que pot haver una actuació diferent que desgasti menys el suport, es sotmetrà a l'aprovació de l'Ajuntament. En aquestes situacions, la Direcció de Neteja donarà resposta en col·laboració amb la Direcció d'Arquitectura Urbana i Patrimoni de l'Ajuntament de Barcelona i del Servei d'arqueologia de l'Institut de Cultura de Barcelona (si fos el cas), per l'assessorament en aquest tipus de feines.

En el cas de pintades, el personal detector actuarà segons el Protocol de detecció i gestió de murals autoritzats que serà facilitat per la DSNGR, comprovant que la pintada no es trobi inclosa en el llistat de murals autoritzats. L'empresa adjudicatària també tindrà l'obligació de mantenir actualitzat el llistat de murals autoritzats. En cas que es detecti una pintada susceptible de ser un mural, caldrà que es comuniqui a la DSNGR a fi que es realitzin les comprovacions necessàries abans de realitzar la neteja.

Planificació

Consisteix en la recopilació de totes les incidències localitzades pel personal que té funcions de detecció, les peticions rebudes a través de la DSNGR o la Central d'Operacions municipal, i les peticions de servei entrades a través de l'aplicació IRIS; l'estudi de les prioritats de les mateixes, i la seva distribució entre els diferents equips repartits per tot el territori.

A aquest efecte, s'entendran prioritàries les pintades estipulades a l'article 16 de l'Ordenança de Convivència. Es contemplen dins d'aquest apartat totes aquelles de '*menyspreu a la dignitat de les persones, així com qualsevol comportament discriminatori, sigui de contingut xenòfob, racista, sexista o homòfob, o de qualsevol altra condició o circumstància personal o social, de fet, per escrit o de paraula, mitjançant insults, burles, molèsties intencionades, coacció psíquica o física, agressions o altres conductes vexatòries*', especialment quan tinguin com a objecte o s'adrecin contra persones grans, menors i persones amb discapacitats. El termini per retirar aquest tipus de pintades serà de un màxim de 24 hores, entrant per norma general, a la planificació del següent torn de treball a la rebuda de la petició.

En funció de totes les peticions de servei rebudes i de les deteccions realitzades, el personal administratiu (a instàncies del responsable del servei i dels inspectors) planificarà els itineraris dels equips de neteja, sota els criteris de màxima eficiència possible, i imprimirà les fitxes amb els itineraris corresponents.

Aquesta planificació haurà de preveure també possibles incidències o activitats recurrents com ara vagues, manifestacions, commemoracions, campanyes, diades, etc.

Els inspectors comprovaran que els vehicles estiguin en correcte estat de funcionament, que disposin del material necessari, i entregaran les fitxes d'itineraris als equips, abans de la sortida de cada torn.

Retirada d'elements no autoritzats superposats en les façanes

Consisteix en l'eliminació de cartells i d'altres elements no autoritzats superposats a les façanes (llaunes, xapes, rajoles, fustes, etc.) mitjançant tractaments diferenciats (segons el tipus de superfície o substrat).

Quant als cartells, generalment, és suficient amb l'aplicació d'aigua o vapor d'aigua a molt baixa pressió (per tal d'estovar la cola o adhesiu utilitzat per enganxar-los) i l'ajuda d'una espàtula o raspall de cerres no metàl·liques per a la seva retirada. En el cas de superfícies de finques no catalogades que no admeten aquests tractaments, casos específics d'arrebossat o d'altres superfícies delicades, s'actuarà aplicant dissolvent de coles (sempre i quan no pugui afectar a la superfície de suport).

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de neteja de pintades, eliminació d'elements no autoritzats afegits a façana, i retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública, a la ciutat de Barcelona (2024-2026) amb mesures de contractació pública sostenible.

Els elements retirats que puguin ser sensibles per algun col•lectiu de la ciutat, si és possible, hauran de ser conservats durant un mes a les instal•lacions de l'empresa adjudicatària.

Neteja de pintades i taques de pintura

A continuació es descriuen les operacions principals operacions que l'empresa haurà de realitzar en funció de la pintada i el suport sobre el qual està feta.

Consisteix en l'eliminació de pintades, grafitos o taques de pintura mitjançant tractaments diferenciats segons el tipus de superfície o substrat, seguint el procediment estàndard de neteja.

L'adjudicatari haurà d'especificar a l'inici del nou contracte els procediments i mitjans dels tractaments específics de pintades, retirada de cartells i d'altres elements no autoritzats superposats a les façanes (catalogades o no) que proposen per a cadascuna de les següents superfícies o elements, entre d'altres: Alumini, arbrat, arrebossat, bronze, ceràmica, coure, estucats a la calç, ferro, formigó, fusta, granit, inox, marbre, morter monocapa, obra vista, pedra artificial, pedra natural, plàstic, Pvc, rajola, travertí, vidre, vinils, etc.

Els tractaments hauran de ser el més respectuosos possible amb les superfícies a tractar i s'haurà de donar preferència a la utilització de productes no nocius pel medi ambient. Tant aquests procediments com els tractaments es podran canviar a petició de la DSNGR durant l'execució del contracte.

Es diferenciarà entre:

a) neteja de pintades a façanes no catalogades, elements i mobiliari urbà d'infraestructures, voreres i calçada. Els principals tractaments en aquests cas són els següents:

- **Pintura:** consisteix en l'aplicació de pintura del mateix color que el substrat a netejar, amb brotxa o amb corró segons la grandària a tractar. En el cas específic de caixes i portes de registre de serveis col·locats al pla de façana (llum, aigua o gas), s'emprarà només pintura dels colors definits prèviament per la DSNGR.
- **Productes químics biodegradables:** consisteix en l'aplicació de productes químics biodegradables (PQB) mitjançant brotxa, esprai o raspall de cerres no metàl·liques, deixant actuar uns minuts en funció de la superfície i la temperatura ambiental, i posterior aclarit de la superfície amb doll d'aigua calenta a pressió per eliminar el residu produït juntament amb el producte químic. Els PQB utilitzats són principalment decapants més o menys adaptats en funció de la superfície a tractar, o alternativament dissolvents, detergents o àcids.
- **Projecció d'abrasius (sorreat):** consisteix en impulsar partícules de material (silicat d'alumini, vidre granulat o bicarbonat) a alta velocitat per netejar o gravar una superfície. És un tractament agressiu utilitzat quan qualsevol dels descrits anteriorment no dona el resultat esperat o no acaba de netejar correctament, i no està indicat quan el material base estigui envellit o sigui defectuós i pugui provocar la seva retirada.
- **Aplicació de productes de protecció antipintades:** consisteix en un tractament preventiu que només s'aplicarà a les façanes catalogades a on s'hagi intervingut, i, de forma excepcional, com a treballs esporàdics o especials, en aquells casos on la DSNGR ho estimi necessari.

b) **neteja de pintades a finques catalogades.** Consisteix en l'eliminació de pintades, grafitos o taques de pintura mitjançant tractaments diferenciats segons el tipus de superfície o substrat, seguint el procediment estàndard de neteja de pedra, obra de fàbrica o revestiment d'estuc o morter de calç, amb aplicació final de cromatismes per mitjà de tècniques de veladures a les zones afectades on sigui necessària la reintegració cromàtica. Amb posterior aplicació d'antigrafit, base aigua (APPP-BIO-BASE), a la totalitat de la zona d'intervenció.

En aquest cas, la intervenció inclou 3 fases (neteja de superfícies, aplicació de proteccions i revestiments). A continuació es descriuen les operacions principals operacions que l'empresa haurà de realitzar en funció de la pintada i el suport sobre el qual està feta.

- **Neteja de Superfícies:**
 - Escatat i decapat de pintures i/o vernissos existents sobre porta interior de fusta per a pintar, amb aplicacions successives de producte decapant.
 - Neteja de pintades/grafits sobre paraments de pedra amb decapant i aigua.
 - Neteja de pintades/grafits sobre morter o estuc amb decapant + aigua
 - Reparació superficial de parament arrebossat vertical exterior, amb arrencada i repicat de revestiments arrebossat existent, amb mitjans manuals i càrrega manual de runa sobre contenidor, a una alçària >3 m, arrebossat a bona vista amb morter sense additius, mixt 1:2:10 elaborat a l'obra, amb acabat remolinat i pintat a la calç, amb 2 mans.
 - Neteja de parament de parament vertical de pedra, amb raig de sorra de sílice dessecada a baixa pressió.

- **Aplicació de proteccions:**

Pintat antigrafit de parament de pedra, ceràmica, morter o formigó, vertical, amb una capa de producte decapant, esbandida amb aigua, una capa d'imprimació antigrafit adherent i dues capes de vernís antigrafit amb base de poliuretà a l'aigua de dos components, per a superfícies de ceràmica, pedra, morter o formigó.

- **Revestiments:**
 - Pintat de barana i reixa d'acer de barrots separats 10 cm, amb esmalt sintètic, amb dues capes d'imprimació antioxidant i 2 d'acabat.
 - Envernissat de parament vertical de fusta, al vernís de poliuretà a l'aigua d'un component, per a fusta, amb certificat ECO LABEL, amb 2 capes d'acabat setinada.
 - Tractament de protecció superficial de superfície vertical de fusta, amb lasur a l'aigua a base de resines amb protector insecticida-fungicida, acabat mat, aplicat en dues capes.
 - Veladura i/o tenyit cromàtic integrador superficial d'element singular de pedra treballada, amb pintura mineral al silicat, aplicada a dues capes amb brotxa, amb grau de dificultat mitjà i amb la intervenció del conservador- restaurador responsable de la intervenció.
 - Segellat de junts d'elements de pedra, buidat i neteja del material dels junts, amb morter amb additius de ciment blanc de ram de paleta 1:1:7 amb colorant, elaborat a l'obra amb formigonera de 165 l, aplicat amb pistola.

Retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública

Consisteix en la retirada de pancartes i altres elements similars no autoritzats de la via pública fins als 9 metres d'altura, sempre i quan la seva retirada sigui tècnicament viable i es pugui realitzar amb els recursos humans i materials adscrits al servei. A l'Annex 2 es mostra com la retirada de pancartes i altres elements similars de la via pública representen una part molt reduïda (< 1%) de les actuacions objecte d'aquest contracte.

Aquest tipus d'intervenció no contempla les pancartes (ni altres elements similars) ubicats a finques públiques o privades, la retirada de les quals haurà ser requerida als seus titulars a través dels serveis municipals que corresponguin.

En el cas de la retirada de pancartes no autoritzades de via pública, el tractament simplement consisteix en tallar els lligams de la pancarta amb el suport, habitualment cordes o bé altres materials. Per fer-ho, s'emprarà la cistella elevadora amb la qual estan equipats els furgons grans multifunció adscrits al servei. Les pancartes que puguin ser sensibles per algun col·lectiu de la ciutat, si és possible, hauran de ser conservades durant un mes a les instal·lacions de l'empresa.

L'empresa adjudicatària haurà d'especificar a l'inici del nou contracte els procediments i mitjans dels tractaments específics de retirada de pancartes i altres elements no autoritzats de la via pública, tenint en compte tant la varietat de suports i materials utilitzats per als lligams de la pancarta amb el suport, com la varietat d'estructures utilitzades per expressar missatges.

Inspecció de les actuacions realitzades i altres tasques

Consisteix en la inspecció de les actuacions realitzades per verificar que les ordres de treball han estat realitzades de manera correcta, així com visualitzar. També serà tasca del persona inspector fer seguiment de les incidències que arriben via IRIS o peticions per part de la DSNGR, comunicar al Cap de servei possibles dificultats tècniques trobades durant el servei, així com estudiar i proposar alternatives per a la resolució d'aquests casos.

El tancament de la incidència no tindrà lloc fins que la seva resolució no estigui validada pel personal encarregat a tal efecte.

Per tancar-les, s'haurà de tornar a prendre una altra fotografia geolocalitzada i que disposi d'algun element visual que permeti calcular-ne l'escala (mitjançant el sistema de mesura de superfícies que s'especifica a l'apartat 3.4 d'aquest Plec), de manera que per a cada incidència resolta es disposarà d'un mínim de 2 fotografies geolocalitzades i amb escala, una prèvia i una posterior a l'execució de l'actuació, les quals hauran d'incloure's a la resposta de la fitxa IRIS corresponent.

Haurà d'assegurar-se també la recopilació de tota la informació necessària per a la correcta resolució de la petició o incidència, que s'hauran d'incloure a les fitxes d'actuació:

- El tipus d'actuació (neteja de pintades, neteja de taques de pintura, retirada d'elements no autoritzats afegits a façanes, o retirada de pancartes i altres elements de la via pública).
- La ubicació exacta, realitzant també una fotografia geolocalitzada i que disposi d'algun element visual que permeti calcular-ne l'escala.
- El tipus de superfície i el tractament necessari.

- La superfície (m²) a tractar, mesurada mitjançant el sistema de mesura de superfícies que s'especifica a l'apartat 3.4 d'aquest Plec.
- La urgència de l'actuació (en cas de pintades ofensives).

Tal com s'ha especificat en punts anteriors, pel que fa les finques catalogades objecte d'aquest plec, caldrà complimentar també una fitxa d'intervenció del bé immoble per a cadascuna de les intervencions realitzades (Annex 8).

De la mateixa manera que el personal detector, els personal encarregat d'inspeccionar també actuarà segons el *Protocol de detecció i gestió de murals autoritzats* que serà facilitat per la DSNGR, comprovant que la pintada no es trobi inclosa en el llistat de murals autoritzats. A més, tindrà especial cura en recopilar tots els indicis o elements probatoris que permetin identificar el responsable de la pintada, cartell o pancarta, per tal que els serveis municipals puguin iniciar el corresponent expedient sancionador en cas que es consideri oportú.

Les actuacions considerades 'urgents' per contenir missatges ofensius, o haver-se efectuat sobre equipaments o centres destinats a persones grans, menors i persones amb discapacitats, s'hauran de resoldre en menys de 24 hores (excepte motiu justificat i validat per la DSNGR).

2.2. CONFIGURACIÓ, DIMENSIONAT DEL SERVEI I HORARIS

- Servei via pública i finques no catalogades de dilluns a dissabte

El número d'equips de prestació directa del servei ordinari realitzat de dilluns a dissabte serà, com a mínim, de 31 equips per jornada laboral. Aquests equips es dividiran en tres tipologies bàsiques segons la seva composició:

- Equips A.1: furgó petit hidropressió + 2 treballadors/es (1 operari/a - conductor/a i 1 operari/a).
- Equips A.2: furgó gran hidropressió + 2 treballadors/es (1 operari/a - conductor/a i 1 operari/a).
- Equips A.3: furgó gran multifunció + 2 treballadors/es (1 operari/a - conductor/a i 1 operari/a).

Les jornades de treball d'aquests equips seran de 7 hores, d'acord amb els horaris que s'especifiquen a la Taula 2 per als mesos de setembre al juliol, i la Taula 3 per a l'agost.

Tipus Equip	Treballadors/es per equip	Torn	Horari	Nº equips	Vehicle
A.1 i A.2	2	Matí	de 7:00 a 14:00 h	15	Furgó petit/gran hidropressió
A.3	2	Matí o tarda	de 7:00 a 14:00 h o de 15:00 a 22:00 h	1	Furgó gran multifunció Plataf. 12 m.
A.1 i A.2	2	Matí	de 8:00 a 15:00 h	2	Furgó petit/gran hidropressió
A.1 i A.2	2	Tarda	de 15:00 a 22:00 h	13	Furgó petit/gran hidropressió

Taula 2. Configuració dels equips de via pública i finques no catalogades (mesos de setembre a juliol), de dilluns a dissabte.

Tipus Equip	Treballadors/es per equip	Torn	Horari	Nº equips	Vehicle
A.1 i A.2	2	Matí	de 7:00 a 14:00 h	8	Furgó petit/gran hidropressió
A.3	2	Matí o tarda	de 7:00 a 14:00 h o de 15:00 a 22:00 h	1	Furgó gran multifunció Plataf. 12 m.
A.1 o A.2	2	Matí	de 8:00 a 15:00 h	1	Furgó petit/gran hidropressió
A.1 i A.2	2	Tarda	de 15:00 a 22:00 h	8	Furgó petit/gran hidropressió

Taula 3. Configuració dels equips de via pública i finques no catalogades durant el mes d'agost, de dilluns a dissabte.

Com es desprèn de les taules a dalt relacionades, l'adjudicatari haurà de garantir que durant el mes d'agost es dona cobertura, com a mínim, al 50 % del servei establert per a la resta de l'any.

L'empresa adjudicatària proposarà el repartiment dels equips pels diversos districtes de la ciutat seguint de manera aproximada la distribució de les actuacions realitzades durant els anys 2021 i 2022.

- Servei via pública i finques no catalogades en diumenges i festius

El número d'equips de prestació directa del servei ordinari realitzat en diumenges i festius de tot l'any serà de com a mínim 5 equips per jornada laboral, sempre conformat per vehicle + 2 treballadors/es). Les jornades de treball d'aquests equips seran de 7 hores d'acord amb els horaris que s'especifiquen a la Taula 4.

Tipus Equip	Treballadors/es per equip	Torn	Horari	Nº equips	Vehicle
A.1 o A.2	2	Matí	de 7:00 a 14:00 h	2	Furgó petit/gran hidropressió
A.1 o A.2	2	Matí	de 8:00 a 15:00 h	1	Furgó petit/gran hidropressió
A.1 o A.2	2	Tarda	de 15:00 a 22:00 h	2	Furgó petit/gran hidropressió

Taula 4. Configuració dels equips de via pública i finques no catalogades en diumenges i festius

Davant d'actes puntuals com manifestacions, esdeveniments esportius o d'altres que requereixin d'actuacions concretes i immediates, l'Ajuntament podrà sol·licitar una redistribució puntual del número d'equips per torn, així com la substitució d'un furgó gran/petit hidropressió per un furgó gran multifunció. Aquests canvis puntuals del servei ordinari de diumenges i festius correran a càrrec de l'empresa adjudicatària, al marge dels treballs de reforç que l'Ajuntament pugui sol·licitar en diumenges i festius.

- Treballs de reforç

Tindran aquesta consideració tots aquells treballs que es realitzin en horaris fora dels establerts a les taules anteriors (ja sigui dia laborable, diumenge o festiu). Per aquesta funció s'utilitzaran les unitats que presentin major polivalència.

Quant a la disponibilitat dels equips en horari nocturn o festiu, s'haurà de garantir que en un interval de 2 hores, a partir de la recepció de l'ordre de treball que hauran donat els serveis municipals, els equips comencin a treballar en el punt d'actuació assenyalat. En el cas de necessitat de més equips per realitzar treballs de reforç, l'empresa adjudicatària procurarà (en el mínim termini de temps i amb un màxim de 6 hores) confeccionar els equips necessaris per afrontar els treballs requerits per l'Ajuntament.

- **Treballs especials o esporàdics**

Tindran la consideració de treballs especials o esporàdics aquells que no poden ser realitzats pels equips del servei ordinari programat, ja sigui perquè requereixen de personal amb una formació molt específica o bé de mitjans materials diferents dels adscrits al servei (veure capítol 3 d'aquest Plec). En aquest cas, l'empresa adjudicatària no podrà al·legar la manca d'aquests per justificar la no realització d'un servei.

Si no es disposa en propietat d'alguna màquina, eina o element auxiliar haurà de preveure el lloguer dels mitjans materials necessaris (o bé la subcontractació del servei corresponent) al seu càrrec, sempre demanant autorització prèvia de l'Ajuntament. Sense tenir un caràcter limitatiu, alguns d'aquests treballs especials poden ser:

- Neteja de pintades, taques de pintura i grafitis amb equips d' hidropressió o sorrejat autònoms on no és possible accedir amb els vehicles propis del servei.
- Neteja de taques de pintura en paviments i voreres amb fresadora.
- Realització de serveis amb bastides, grues articulades, plataformes elevadores autopropulsades, o d'altres mitjans per a ubicacions on no sigui possible accedir amb els vehicles propis del servei.
- Treballs verticals o mitjans materials per a la neteja de pintades, taques de pintura i grafitis en alçades on no es pot accedir amb els mitjans materials propis del servei.

També seran considerats treballs especials o esporàdics l'aplicació de productes antipintades a les façanes no catalogades i altres elements i mobiliari d'infraestructures municipals que pugui determinar la DSNGR.

- **Servei específic a façanes catalogades de dilluns a divendres no festius.**

El número de persones de prestació directa del servei ordinari, realitzat de dilluns a divendres, serà com a mínim de 6 oficials i 2 manobres, els quals s'organitzaran prioritàriament en 4 equips de treball:

- 2 equips de 2 oficials (A.4)
- 2 equips d'un/a oficial i un/a manobre (A.5)

Segons les característiques de les feines, la composició dels equips de treball, i l'organització, podran ser modificats justificadament. Per a qualsevol tipus d'activitat es considerarà horari laboral normal els treballs realitzats en dies laborables (de dilluns a divendres no festius).

Els oficials seran els responsables de les feines de neteja de pintades i feines d'aplicació de veladures, pintura, vernís, etc. sobre diferents tipus de paraments. Les jornades de treball seran de 8 hores.

Tipus Equip	Treballadors/es per equip	Torn	Horari	Nº equips
A.4	2	Matí	de 7:00 a 15:00 h	1
A.5	2	Matí	de 7:00 a 15:00 h	1
A.4	2	Tarda	de 13:00 a 21:00 h	1
A.5	2	Tarda	de 13:00 a 21:00 h	1

Taula 5. Configuració dels equips de façanes catalogades, de dilluns a divendres.

A més dels equips de prestació directa també s'estableix, com a mínim, el següent personal complementari:

- 1 Cap de Servei
- 1 arquitecte/a o arquitecte/a tècnic/a
- 1 restaurador/a
- 8 detectors/es amb vehicle elèctric, 4 en torn de matí i 4 en torn de tarda.
- 6 inspectors/es amb vehicle elèctric, 3 en torn de matí i 3 en torn de tarda.
- 5 persones amb perfil administratiu.

Tot el personal tindrà dedicació del 100 % de la jornada.

3. RECURSOS MATERIALS

3.1. VEHICLES

Per a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte, s'utilitzarà la relació de vehicles descrits a l'Annex 4, al marge de si ja ha finalitzat la seva amortització o no. L'empresa adjudicatària haurà de preveure, assumir i compensar a l'actual adjudicatària el valor residual dels vehicles i maquinària pendents d'amortitzar. L'amortització de l'import pendent dels vehicles subrogables es farà seguint les mateixes condicions vigents en el contracte anterior. Un cop finalitzada aquesta amortització es mantindran com a vehicles de reserva.

Caldrà preveure també, ja des del primer moment, els vehicles que calgui incorporar a la contracta pel bon desenvolupament del servei, així com les substitucions que es puguin preveure en el desenvolupament de la contracta. Aquests vehicles podran ser de nova adquisició, llogats o de propietat. És obligació de l'empresa adjudicatària garantir la prestació continuada de qualsevol servei a partir de la disponibilitat operativa dels mitjans tècnics previstos en la contracta.

Per a l'adquisició de nous vehicles, l'empresa adjudicatària haurà de vetllar pel compliment del que disposa la "Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles (2015)", que dona resposta a la Mesura de govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013) i al Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271 de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona. També seran d'aplicació la Directiva 2007/46/CEE i el Reial Decret 750/2010.

A nivell orientatiu, s'haurà de disposar, com a mínim, 44 vehicles (sense comptar amb els vehicles de neteja de façanes catalogades, els quals estan descrits al final d'aquest capítol):

- Dotze vehicles per al desplaçament del personal inspector i visualitzador del servei,
- Un furgó amb plataforma 12 metres alçada,
- Un furgó hidroneteja tot terreny (4x4),
- Vuit furgons grans hidronetejadors
- Vint-i-dos furgons petits hidronetejadors

Així, doncs, i d'acord amb l'Annex 4, caldrà preveure la substitució dels següents vehicles:

- Dotze vehicles per al desplaçament del personal inspector i visualitzador del servei, que finalitzen la seva amortització durant l'any 2024, que hauran de ser adequats a les necessitats de les seves funcions.
- El vehicle Grua plataforma GNC+ Sorrejat GNC, que finalitza la seva amortització el 31-07-2024, serà substituït per un furgó hidronetejador amb tracció a les quatre rodes, a destinar, habitualment, a les zones amb pendents pronunciades.
- També s'haurà de preveure el bescanvi de la resta de vehicles que finalitzen la seva amortització durant l'any 2024: tres Furgons grans hidronetejadors, cinc furgons petits d'hidropressió, i el furgó vehicle plataforma 12 m.

Els quinze vehicles restants adscrits al servei, que no finalitzen la seva amortització fins l'any 2029 i 2030, deuen ser utilitzats per l'empresa adjudicatària durant tota la durada del contracte.

Per una altra banda, amb motiu d'acomplir amb el servei previst, també s'haurà d'incorporar obligatòriament altres quatre furgons gran hidronetejadors i tres furgons petits hidronetejadors.

Els nous vehicles que s'incorporin al servei hauran de disposar de tractaments anticorrosió del terra i d'amortiment de les vibracions, específics i adequats al seu ús. A més, els furgons que s'hagin d'anar incorporant al servei, hauran de disposar de bomba d'aigua o d'aire també elèctriques, amb la finalitat de mitigar el soroll d'aquests equips.

De manera orientativa, els equips d' hidropressió instal·lats als vehicles tipus furgó (gran o petit) tindran un cabal màxim d'aigua de 450-900 l/h, expulsant-la a una pressió de 40-210 bar i a una temperatura de fins a 98 °C. Disposaran d'una pistola que permeti regular la pressió i d'un dipòsit d'aigua d'uns 500 litres.

El furgó gran plataforma 12 m. estarà equipat amb equip d' hidropressió, de les mateixes característiques que les citades anteriorment i haurà de continuar disposant de cistella elevadora per a treballs de fins a 9 m d'alçada.

Tots els vehicles del servei hauran de respectar les normes de seguretat en la conducció, en la senyalització, en riscos laborals, en el control de la contaminació mediambiental i en la neteja interior i exterior. Aquests hauran d'estar nets i en bon estat de conservació i hauran de tenir en vigor les assegurances obligatòries i tota aquella documentació tècnica o legal necessària per a poder realitzar les tasques objecte d'aquest contracte. Qualsevol vehicle usat pel transport dels materials i maquinària haurà d'estar dotat d'elements de la senyalització i seguretat necessàries per a la seva funció.

La DSNGR tindrà facultat per enviar, quan ho cregui oportú, el material mòbil adscrit al servei, a inspecció dels serveis tècnics de la Generalitat de Catalunya, sent a càrrec del contractista qualsevol despesa que se'n derivi.

Sota cap concepte el contractista prestarà servei a tercers amb aquests vehicles llevat d'una autorització expressa de la DSNGR.

A l'inici de la contracta, l'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar i presentar un Pla de manteniment preventiu dels vehicles i maquinària que, com a mínim, comprendrà:

- Les fitxes tècniques dels vehicles i maquinària.
- Les revisions periòdiques i comprovacions dels elements fonamentals dels vehicles.
- Operacions de manteniment (inclòs del material i elements fonoabsorbents).
- Revisions i assegurances.
- Verificació i manteniment de carrosseries.
- Qualsevol altre operació relacionada amb el funcionament i seguretat dels vehicles i maquinària.

Opcionalment, les empreses licitadores podran oferir un Pla de reducció de la contaminació acústica provocada pels vehicles i maquinària de la contracta que, com a mínim, contindrà:

- Les mesures proposades en relació als nous vehicles i materials, com ara la tria d'aquells equips d'hidropressió i/o sorrejat elèctrics, que presentin uns nivells d'emissions de soroll baixos (adjuntant la documentació que ho demostrï) sempre que garanteixin els nivells de servei exigits, les mesures d'amortiment de les vibracions, instal·lació de panells aïllants de soroll a la maquinària, insonorització de motors auxiliars, etc.
- Les mesures proposades en relació als vehicles i materials existents definits a l'Annex 4.

La totalitat dels vehicles i materials necessaris per a la prestació dels serveis previstos serà propietat de l'adjudicatari, i per a l'ús exclusiu de la contracta objecte del present Plec.

Vehicles i material per als equips de treball de façanes catalogades:

Dos dels equips destinats a la neteja de façanes catalogades objectes d'aquest plec (recordem que, en total, seran 4 equips), com a mínim, disposaran d'un equip de sorrejat a pressió i compressor. Els altres dos equips disposaran, com a mínim, d'una màquina d'hidroneteja, amb un dipòsit d'aigua de 400 litres a carregar amb aigua freàtica, i una escala desplegable

Les furgonetes de treball d'aquests equips disposaran d'espai suficient per a la ubicació dels materials de neteja necessaris degudament classificats i ordenats, i d'espai de càrrega.

3.2. MAQUINÀRIA I MATERIAL AUXILIAR

Quant als materials a emprar, al principi del contracte l'empresa presentarà el catàleg de materials i marques que utilitzarà en el decurs del contracte, incloent la fitxa tècnica, la de seguretat, i les diferents aplicacions previstes. Els materials per a façanes catalogades hauran d'estar validats per escrit pel tècnic restaurador. L'ajuntament haurà de validar els materials

abans de l'inici del contracte i qualsevol material que es vulgui incorporar, durant el decurs del contracte, haurà de seguir aquest mateix procediment de validació.

Durant la prestació dels serveis objecte del Plec es possible la necessitat d'utilitzar els següents equips de treball:

- Maquinària: elevadors, maquinària elèctrica, maquinària manual, etc.
- Eines: manuals i mecàniques, per a la neteja de grafit i retirada d'afegits a façanes, etc.
- Elements auxiliars que resultin necessaris: petites bastides, torretes, plàstics protectors, lones de color blanc per embolcallar les bastides, elements de protecció, elements de subjecció per a grues, tanques de senyalització, etc.

L'empresa adjudicatària no podrà alegar la manca d'aquests per justificar la no realització d'un servei. Si no es disposa en propietat d'alguna màquina, eina o element auxiliar haurà de preveure el lloguer al seu càrrec. Les bastides fins a 4 m d'alçada i les tanques d'obra no suposaran cap despesa addicional.

L'Ajuntament podrà ordenar en tot moment la retirada d'un equip per raons de canvi tecnològic, o canvi de mètodes, disposant la compra de nou material de tecnologia més avançada per a fer front a determinades situacions. Si aquesta compra suposés un canvi en l'equilibri econòmic del contracte això comportaria una variació del mateix segons allò que disposa d'acord amb les lleis vigents.

La gestió del material adscrit al servei, tant econòmica com tècnica, serà responsabilitat del contractista.

En cap cas la reparació o revisió d'un vehicle o maquinària pot afectar el correcte funcionament del servei, per la qual cosa el contractista haurà de disposar del material de reserva per a cobrir el servei d'urgència. La maquinària serà en tot moment operativa i incorporarà la tecnologia suficient per efectuar les tasques corresponents.

El contractista assumirà el manteniment predictiu, preventiu i correctiu de tots els vehicles, maquinària i materials adscrits al servei, així com els consumibles necessaris durant tot el període contractual, per garantir la perfecta prestació del servei.

Tot el material i maquinària adscrita al servei haurà d'estar homologada, complir amb totes les normatives corresponents i normes generals i específiques d'ús, disposar dels dispositius de seguretat i senyalització necessaris per a la seva homologació.

El contractista haurà d'acreditar amb dades tècniques el correcte manteniment durant la totalitat de la vigència del contracte, i substituirà al seu càrrec el material que en el transcurs del contracte hagi quedat fora de servei.

L'Ajuntament podrà en qualsevol moment inspeccionar tots els mitjans necessaris per a la prestació del servei.

3.3. TRACTAMENT DE LES INVERSIONS

Qualsevol valor residual per inversions pendents d'abonar a la fi del contracte, en el moment de revertir a l'Ajuntament o de ser inclòs com a despesa a assumir per un nou adjudicatari dins del següent contracte posterior a aquest, no meritara cap mena de despesa addicional en

concepte de despeses generals o benefici industrial o per qualsevol altre concepte amb intenció de ser imputat pel contractista sortint, sinó que el valor calculat per la DSNGR com a deute pendent serà única i exclusivament la inversió encara pendent d'abonar en el moment del canvi d'empresa adjudicatària del servei. Sobre aquest import s'imputaran exclusivament els valors d'IVA o altres impostos vigents en el moment de la liquidació.

Tanmateix, els recursos que siguin susceptibles de ser subrogats a la següent contracta es traspassaran en perfecte estat de funcionament i complint tots els criteris recollits en aquest capítol.

3.4. INSTAL·LACIONS

S'entén per instal·lacions els centres logístics dels serveis des d'on s'organitza la sortida dels corresponents equips (personal, vehicles, maquinària i materials) per a la realització dels serveis. No es requereix dedicació exclusiva a aquesta contracta de les instal·lacions proposades, però l'adjudicatari n'haurà de garantir la necessària disponibilitat en el seu decurs.

El licitador queda facultat per escollir i proposar el conjunt d'instal·lacions fixes que millor s'adaptin als seus sistemes de treball i a la seva organització interna sempre i quan s'ajustin a les normes o reglaments vigents aplicables. Tots els costos derivats de la compra o lloguer dels immobles, així com els costos de muntatge i posada a punt de les instal·lacions necessàries per a aquests, aniran a càrrec del contractista.

Totes les despeses de funcionament, conservació i neteja de les instal·lacions fixes, incloent-hi les de vigilància i porteria, serveis, etc., serà també a càrrec del contractista.

Les instal·lacions fixes hauran d'estar ubicades a Barcelona o en municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, per tal de poder donar resposta en el temps mínim exigint en aquest plec a les urgències i a les incidències que puguin sorgir en el transcurs del servei. En el cas d'haver-hi més d'una, aquestes hauran d'estar separades amb un mínim de 7 km. i un màxim de 12 km. de distància geomètrica (en línia recta).

En cas de disposar de més d'una instal·lació, l'adjudicatari ho farà constar amb detall i indicarà quina s'utilitzarà com a centre operatiu per portar-hi a terme el comandament de la contracta. Aquest centre operatiu s'utilitzarà com a base de comunicacions i de logística per a tot allò relatiu amb les relacions amb l'Ajuntament de Barcelona.

Per tal que facilitin la correcta prestació dels serveis i n'augmentin l'eficiència i la sostenibilitat, les instal·lacions fixes hauran d'estar ben dimensionades tenint en compte el nombre de persones que la utilitzaran i els vehicles i la maquinària que contindrà; estaran ubicades en locals gestionats pel contractista, i inclouran com a mínim:

- Lloc per tancar vehicles del servei i maquinària
- Càrrega elèctrica dels vehicles
- Emmagatzematge de material i petita maquinària
- Oficina per al control operatiu
- Dependències de personal. Espais habilitats per al personal: vestidors i lavabos
- Espai per al manteniment bàsic dels vehicles
- Instal·lacions per a la gestió dels residus.

El licitador haurà d'exposar en la seva oferta les característiques, ubicació, superfície, capacitats i subministraments de les instal·lacions, les quals hauran de disposar de tots els permisos d'activitat i llicències que requereixi la normativa vigent, així com el compliment de tota la normativa i/o ordenances que els hi sigui d'aplicació (higiene, seguretat, mediambiental, etc.), reservant-se l'Ajuntament el dret a sol·licitar, una vegada feta l'adjudicació, els documents pertinents. A més, les instal·lacions hauran d'entrar en funcionament a partir de l'inici del contracte. Entre d'altres, l'empresa adjudicatària tindrà les següents responsabilitats:

- Dotar les instal·lacions de tot l'equipament necessari per a la prestació dels serveis.
- Assumir les assegurances corresponents.
- Assumir el pagament de qualsevol despesa, de la naturalesa que sigui, derivada de l'explotació de la mateixa.
- El compliment de la normativa específica de l'Ajuntament de Barcelona sobre imatge i comunicació.
- Realitzar totes les accions de manteniment (preventiu i correctiu) que calgui desenvolupar per mantenir-les en perfecte estat funcional i de neteja i desinfecció.
- El compliment de criteris de sostenibilitat, tenint en compte durant l'execució del contracte les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat que responen als aspectes ambientals de la Mesura de govern per a la contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013), així com al paquet de mesures especificades a les Guies de contractació pública social i ambiental (2016) i als criteris que els hi siguin d'aplicació en el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271 de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona.
- el transport diari del personal des d'aquestes instal·lacions fins el lloc de treball assignat.
- Reportar mensualment a la DSNGR les dades de consums i totes aquelles altres que es considerin oportunes al llarg d'ela contracta.

Opcionalment, les empreses licitadores podran oferir un Pla de mesures ambientals a les instal·lacions que contindrà per a cada paquet de mesures, com a mínim, el següent:

- Paquet de mesures per minimitzar la producció de residus
- Paquet de mesures d'eficiència energètica per a minimitzar i optimitzar el consum d'energia en els diferents usos
- Paquet de mesures per minimitzar el consum d'aigua
- Paquet de mesures d'ús de materials i productes reciclats

Abans de la posada en marxa del nou servei, l'empresa adjudicatària haurà de precisar en detall la o les instal·lacions previstes, precisant en particular:

- La naturalesa contractual.
- La ubicació exacta.
- L'organització prevista; distribució (de forma que minimitzi els desplaçaments), superfície, equipaments generals, equipaments específics, funcionament, horaris, etc.

3.5. TIC

Amb la finalitat de facilitar el control de l'explotació per part de la DSNGR, els adjudicataris hauran de presentar a l'inici del contracte una proposta dels programes informàtics i sistemes

de suport que utilitzarà per a la gestió i seguiment del servei, la qual haurà de ser validada per l'Ajuntament de Barcelona

El contractista haurà de subministrar i habilitar, al seu càrrec, el maquinari, programari i perifèrics necessaris per tal que els responsables de l'Ajuntament de Barcelona puguin tenir accés a totes les funcionalitats dels sistemes.

Aquests programes i sistemes hauran de ser compatibles, en tot moment, amb el sistema d'informació i telecomunicacions fixat per l'Ajuntament de Barcelona i preferiblement, els diferents sistemes estaran integrats en un mateix suport informàtic de manera que la gestió sigui més senzilla. En qualsevol cas, els sistemes d'informació de l'adjudicatari hauran de donar resposta sense excepció als nivells de servei establerts en el present plec de prescripcions tècniques.

L'Ajuntament de Barcelona serà propietari de tota la informació que es generi en el marc de la presentació dels serveis que són objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques, així com tota la informació que s'elabori per l'operativa diària i la gestió dels serveis.

Com a mínim, l'empresa adjudicatària incorporarà al servei:

- Un dispositiu global de posicionament (GPS/GPRS) a tots els vehicles assignats. Aquest dispositiu estarà precintat i no podrà ser manipulat o modificat. El sistema de posicionament permetrà localitzar i ubicar sobre cartografia des de qualsevol dispositiu amb accés a internet. Les dades derivades dels sistemes de posicionament hauran de ser accessibles per l'Ajuntament mitjançant una plataforma (software) de gestió i seguiment de flotes que permeti la gestió del servei, d'acord amb els requeriments en matèria d'informació determinats al capítol 7 d'aquest Plec.
- Sistemes de comunicació per mòbil/ràdio per a tots els equips i vehicles, per tal d'estar comunicats entre ells i coordinats amb el seu encarregat/da del servei. Així mateix, l'adjudicatari haurà d'assegurar el correcte funcionament dels dispositius GPS/GPRS dels quals ja disposen els vehicles actuals subrogats i que seran utilitzats en el nou contracte.

A més, tindrà la obligació d'alimentar i fer servir el Servei municipal de plataformes de Catàleg de tags: L'objectiu d'aquest programari, basat en intel·ligència artificial (Machine learning) aplicada al reconeixement i d'identificació d'imatges és la de recopilar tots els indicis o elements probatoris que permetin identificar el responsable de la pintada, cartell o pancarta, i que per tal de així els serveis tècnics municipals puguin iniciar el corresponent expedient sancionador en cas que es consideri oportú.

Per altra banda, tots els equips hauran de disposar de les eines o mecanismes per tal de mesurar la superfície tractada en cada actuació de manera objectiva i fiable. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària proposarà les eines més adients (Aplicacions mòbils per al càlcul de distàncies i superfícies, mesuradors de distància làser amb connectivitat a dispositius mòbils - tipus Leica DISTO D810 o similar-, etc.) per a realitzar aquestes mesures, tenint en compte que la informació generada a partir del sistema de mesura de superfícies haurà de poder ser exportada a una base de dades geocalitzada i integrable amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament.

A efectes de seguiment de les actuacions realitzades, s'entén per superfície tractada (m²):

- La superfície pintada de nou pel servei, en el cas d'aplicació de pintura del mateix color que el substrat a netejar de pintades o taques de pintura.
- L'àrea rectangular on s'aplicarien per a la neteja de pintades o taques de pintura.
- Les dimensions del cartell o element no autoritzat afegit en façana, en el cas de retirada d'elements aïllats d'aquest tipus.
- L'àrea rectangular del substrat on es troben enganxats els múltiples cartells o elements.
- Les dimensions de la pancarta o plafó on es troba escrit el missatge, excloent els lligams (com ara cordes, etc.) de la pancarta amb el suport.

Donada la gran varietat de situacions amb les que es pot trobar el servei, la DSNGR podrà facilitar a l'empresa adjudicatària un protocol detallat amb els criteris específics per mesurar o quantificar la superfície tractada (m²) i el nombre d'actuacions.

Tots els equips, ja siguin de prestació directa del servei, de treballs de reforç o de treballs especials o esporàdics, també disposaran d'una aplicació per a dispositius mòbils integrada en l'aplicació informàtica de gestió del servei, d'acord amb els requeriments en matèria d'informació determinats al capítol 7 d'aquest Plec. La informació generada per cada equip de treball mitjançant aquesta aplicació per a dispositius mòbils haurà de poder ser transmesa de manera instantània a la plataforma de gestió del servei i ser consultable per tots els agents que intervinguin en el procés de localització, planificació, execució i supervisió de les actuacions realitzades, així com per la DSNGR.

A la finalització de la contracta, amb període de pròrroga inclosa o no, tot el material, maquinària, i els vehicles que s'estan amortitzant en l'actualitat, quedaran a disposició de l'Ajuntament, qui tindrà la potestat de decidir si es seguiran utilitzant en el nou contracte o no. Les despeses de canvi de nom, en cas que sigui necessari, aniran a càrrec de la nova empresa adjudicatària.

4. RECURSOS HUMANS

Les empreses licitadores hauran de tenir en compte en les seves ofertes el dimensionament i perfils professionals necessaris per a la resolució del conjunt dels treballs de neteja proposats. L'empresa adjudicatària disposarà en tot moment del personal necessari per satisfer adequadament la prestació del servei, sense que aquest es vegi afectat per vacances, permisos, baixes, absentisme, etc.

Una vegada adjudicat el contracte, l'empresa haurà de presentar el dimensionament, organigrama i organització de la plantilla, especificant els equips de treball implicats i la relació amb el desenvolupament de cada activitat de servei a prestar, així com la coordinació i organització del servei i del control, complint amb les programacions dissenyades, freqüències establertes i torns. Així mateix, sempre que li sigui sol·licitat per la DSNGR o en qui aquesta delegui, haurà d'entregar tota la informació que permeti supervisar la plantilla i identificar els responsables de cada treball.

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

- Personal indirecte del servei:

- o Cap de serveis: responsable de l'organització i coordinació dels recursos a disposició del servei, haurà de vetllar pel correcte funcionament diari i qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest Plec.
 - o Un arquitecte/a o arquitecte/a tècnic/a, amb una experiència mínima de 3 anys (durant els 10 últims anys) en feines de restauració de façanes d'edificis protegits, responsable d'organitzar i coordinar els recursos referents a façanes catalogades objectes d'aquest plec. Així mateix, serà la persona interlocutora en aquests afers (finques catalogades) amb el personal del Ajuntament. Internament planificarà les actuacions de neteja de grafitos als edificis catalogats i coordinarà aquests equips de treball, si s'escau informará als propietaris o inquilins dels edificis a intervenir sobre les actuacions que es duren a terme, realitzarà les visites d'obra de seguiment de l'avanç de les feines, serà el responsable del reportatge fotogràfic i de les fitxes tècniques (annex 8) de les intervencions i indexació de les fotografies, realitzarà les visites al servei amb els tècnics de l'Ajuntament i portarà el control econòmic de les seves partides econòmiques del contracte.
 - o Personal detector: personal responsable de detectar i identificar les possibles incidències, a qualsevol dels elements del àmbit d'actuació continuada.
 - o Personal inspector/comandaments intermedis: personal responsable de visitar les incidències que arriben via IRIS o peticions per part de la DSNGR, i del tancament de la incidència un cop validada l'actuació efectuada
 - o Un restaurador, amb una experiència mínima de 3 anys (durant els 10 últims anys) en feines de restauració de façanes d'edificis protegits o monuments, consolidació, reintegració, neteja i estabilització en paraments de pedra, maó, estucs, etc. Serà el responsable de les actuacions tècniques de neteja.
 - o Personal tècnic i logístic: personal que formarà part de l'equip que donarà resposta a tots els aspectes i necessitats de caire tècnic que sorgeixin en la realització del servei o que puguin ser requerits per la DSNGR al llarg de la durada de la contracta, ja sigui de caràcter operatiu, de servei, tecnològic, etc.
 - o Personal administratiu: personal d'administració que es consideri necessari per desenvolupar amb total garantia de qualitat els serveis determinats en aquest Plec. Una persona d'aquest grup haurà d'estar destinada a gestionar les fitxes de servei i el banc de feines realitzades a les façanes catalogades objectes d'aquest plec.
 - o Altre personal necessari per realitzar els serveis de forma adequada que consideri l'empresa adjudicatària.
- Personal directe del servei:
- o Personal operari/a- conductor/a i operari/a: engloba les categories laborals "Especialista" i "Operari de 2ª" (segons conveni consultable a l'Annex 5) dels treballadors que directament realitzaran els serveis a façanes no catalogades, mobiliari i elements d'infraestructures de la via pública objecte d'aquest Plec.

- Oficials de 1ª, especialistes en feines de neteja de façanes. Quatre d'aquests hauran de tenir una experiència mínima acreditable de 3 anys (durant els 10 últims anys) en feines de restauració d'edificis protegits o monuments.
- Dos manobres per donar suport als oficials especialistes en neteja de façanes una experiència mínima acreditable de 3 anys (durant els 10 últims anys) en feines de restauració d'edificis protegits o monuments, .

Així, doncs, per part de l'empresa adjudicatària s'haurà de nomenar una persona cap de servei de la contracta destinada a ser la interlocutora amb el personal de la DSNGR pels treballs a via pública i finques no catalogades (preferiblement amb experiència en la gestió de neteja de pintades); i, per a les finques catalogades objecte del contracte, l'empresa adjudicatària disposarà d'un interlocutor especialitzat, arquitecte o arquitecte tècnic, i amb coneixements d'intervenció en façanes d'edificis protegits.

En cas de que calgui realitzar operacions d'urgència, l'Ajuntament podrà disposar de tots o part dels mitjans del contractista, dirigit i coordinarà directament els treballs corresponents i podrà desplaçar aquests mitjans d'una zona a altra, segons les necessitats que la urgència requereixi. Per tal de resoldre aquest tipus d'operacions urgents, La comunicació amb els responsables designats pel contractista (o substituïts) haurà de ser factible les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge.

L'adjudicatari resta obligat a complir quantes disposicions referents a la classe, ordre, manera i temps d'executar els treballs convinguts i que li puguin ser comunicats per l'Ajuntament de Barcelona. També estarà obligat a gestionar el personal d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, i haurà de cobrir degudament totes les vacants de personal que es produeixin durant el desenvolupament del contracte per tal d'ajustar-se en tot moment al servei ofert (A l'Annex 5 es pot consultar el conveni col·lectiu vigent del personal de neteja de pintades en el moment de la redacció d'aquest Plec, i a l'Annex 6 es pot consultar el personal que consta en la prestació actual del servei). L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la subrogació del personal que s'escaigui. El personal destinat a tasques de neteja de finques protegides es regirà pel Conveni col·lectiu "Sector de la construcció i obres públiques de la província de Barcelona" 16/12/2021.

El contractista haurà de notificar qualsevol renovació de personal i/o configuració dels equips que es vulgui introduir, amb indicació de les característiques professionals i de titulació del nou treballador, amb l'obligació d'acomplir els requeriments de qualificació abans esmentats .

El contractista facilitarà, sempre que li sigui sol·licitat per la DSNGR, tota la informació que permeti supervisar la plantilla i identificar els responsables de cada treball.

Els equips tindran dedicació exclusiva, i el contractista disposarà en tot moment del personal necessari per satisfer adequadament la prestació del servei, sense que aquest es vegi afectat per permisos, baixes, permisos sindicals, formació, etc., abonant les retribucions, incentius i càrregues socials, complint així amb la legislació vigent i gestionant el personal d'acord amb el conveni col·lectiu vigent. Quant a les vacances, tindrà l'obligació de substituir les del 50 % del personal, per tal d'assegurar una certa continuïtat del servei.

4.1. FORMACIÓ AL PERSONAL

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal del servei disposi de la formació necessària per a la prestació del mateix en les diferents categories laborals que s'estableixen als criteris

de valoració. Per això, caldrà que presenti a l'inici del contracte un Pla de formació que promogui l'aprenentatge i formació contínua dels treballadors/es adscrits a la contracta, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia en la prestació dels serveis i la competència respecte les tasques assignades. L'adjudicatari haurà de presentar a la DSNR el pla d'estudis i temaris corresponents.

Aquesta Formació ha de desenvolupar-se en dos sentits:

- Per una part, Al personal destinat a treballar sobre les façanes catalogades objectes d'aquest plec, se'ls haurà d'actualitzar la seva formació en matèries de normativa, detecció, diagnòstic, tractaments i materials relacionats amb les funcions que exigirà el seu lloc de treball. Igualment, al personal destinat a treballar sobre façanes no catalogades i mobiliari urbà, s'adreçarà una formació en matèria de coneixements sobre tipus de grafit, productes a emprar (decapants, solvents, desengrasants, desincrustants, productes d'eliminació de grafit. Productes de protecció antigrafit, etc.), materials de suports (Pedra, morter monocapa, marbre, maó, estucs, alumini, ferro, acer corten, metall galvanitzat, vidre, vinils, lacats, etc.), maquinàries i eines per a netejar grafit (sorrejadora, aire, us de vehicles específics (plataformes elevadores, braços verticals articulats, etc.) i tècniques de neteja i protecció. Un terç, com a mínim, d'aquesta formació haurà de ser teòrica i la resta pràctica.
- Per una altra banda, se'ls donarà eines necessàries perquè els treballadors/es del servei desenvolupin, com a mínim, les següents competències:
 - Responsabilització de les tasques que han de dur a terme i organització de les mateixes. Treball en equip.
 - Autonomia en la presa de decisions per poder fer front al ventall de situacions en les que es pugin trobar a l'espai públic durant la realització de les seves tasques.
 - Orientació de servei a la ciutadania, oferint un tracte adequat i correcte als usuaris amb educació, amabilitat i eficàcia i respectuós amb la ciutadania i amb l'entorn en el que desenvoluparan les seves tasques. Gestió de conflictes.
 - Qualitat en la prestació dels serveis.
 - Pro activitat: detecció de deficiències i problemàtiques en els serveis, i presentació de propostes per tal de resoldre-les
 - Prevenció de riscos laborals: utilització dels equips de protecció individual, ergonomia, etc.
 - Conducció segura i eficient, per al personal amb tasques de conducció habituals.

En paral·lel, l'Ajuntament també podrà organitzar formació específica per al personal de l'empresa adjudicatària.

4.2. SEGURETAT I SALUT

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb el que disposa la Llei 31/1995, de 18 de novembre, de Prevenció de riscos laborals, i amb les disposicions i/o normatives, de reforma o reglamentàries de desplegament, que siguin d'aplicació durant l'execució del contracte, així com els convenis col·lectius vigents, per tal de promoure la seguretat i la salut dels treballadors/es mitjançant l'aplicació de mesures preventives i del desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats del treball.

Abans de començar el servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de prevenció de riscos laborals que inclogui l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i recursos necessaris per portar a terme l'acció de prevenció de riscos existents en els treballs contractats, les fitxes de seguretat dels productes a emprar i totes les altres indicacions o documentació que la legislació vigent disposi.

L'empresa adjudicatària també haurà de tenir en compte i actuar segons la normativa en matèria de prevenció de la legionel·losi:

- Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higiènic sanitari per a la prevenció de la legionel·losi.
- Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi.
- Procediment Ambiental PA 17 Prevenció i actuació en cas de legionel·la (DSNGR), Ed. 01/02/2017 Rev.0 de l'Ajuntament de Barcelona (consultable a l'Annex 7 d'aquest Plec).

A tal efecte, s'haurà de planificar els controls periòdics i realitzar (en tots els equips d'hidropressió instal·lats als vehicles) les neteges preceptives, amb productes autoritzats, per tal de prevenir l'aparició de legionel·la. També haurà de presentar a la DSNGR els documents que acreditin la realització d'aquests controls i neteges efectuades a cadascun dels equips, segons especifica el *Procediment Ambiental PA17 Prevenció i actuació en cas de legionel·la* (Annex 7).

5. IMATGE DEL SERVEI

Els aspectes relacionats amb la imatge s'aplicaran tant als vehicles com al vestuari del personal, al material, a les instal·lacions i a altres elements que puguin ser objecte de transmissió d'una imatge correcta a la ciutadania, i hauran de seguir les normes definides per l'Ajuntament, transmeses per la DSNGR.

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir el cost de l'aplicació de la imatge que determini l'Ajuntament a tots els elements de la contracta anteriorment citats, respectant totes les característiques del disseny escollit. Totes les noves adquisicions i/o incorporacions de maquinària, vehicles i materials durant la contracta, hauran d'incorporar la imatge determinada per l'Ajuntament.

Tanmateix, l'adjudicatari podrà mantenir els nom de l'empresa en els vehicles i haurà d'incorporar les retolacions addicionals que l'identifiquen com a prestador d'un servei municipal, d'acord amb les normes que estableixi l'Ajuntament.

Vestuari del personal:

- Tot el personal del servei haurà d'anar perfectament uniformat i la roba s'haurà d'adaptar al règim climàtic i a la tipologia de treball a realitzar.
- Els treballadors/es l'hauran de portar en tot moment mentre estiguin realitzant tasques pròpies del servei. Degut a la identificació de l'uniforme amb la prestació d'un servei públic de l'Ajuntament, queda prohibida la seva utilització en la realització de tasques alienes al servei i fora de les hores de treball. En cas de finalització de les relacions laborals entre el personal i l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de recollir l'uniforme, per tal d'evitar que pugui ser utilitzat indegudament fora de les condicions que s'estableixen per a aquest contracte.

- Caldrà portar-lo sempre net i presentable, sense trencaments ni altres desperfectes.
- L'uniforme haurà d'anar complementat amb tires reflectores d'alta visibilitat (norma UNE-EN ISO 20471:2013) o qualsevol altre normativa que sigui d'aplicació, per tal que el personal sigui perfectament visible a la via pública, tant de dia com de nit i en qualsevol circumstància climatològica.
- Compliment dels criteris definits a la "Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils" per als contractes de serveis de l'Ajuntament de Barcelona que inclouen vestuari corporatiu.

Vehicles i material:

- Els vehicles del servei hauran d'estar sempre nets i ben pintats.
- El material s'haurà de conservar en condicions òptimes i amb estricta neteja de tots els seus components.
- L'estat dels adhesius i/o inscripcions haurà de ser sempre correcte, realitzant el canvi o adequació dels mateixos quan aquests estiguin bruts, amb pintades, malmesos o trencats, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Ajuntament.
- Disposar de material auxiliar per delimitar l'àrea de treball, per exemple cartells, cintes, tanques, cons, etc.

Les instal·lacions també hauran de mostrar una imatge correcta pel que fa a la neteja, ordre i manteniment, amb l'objectiu de disposar d'unes condicions de treball òptimes i minimitzar el risc d'accidents.

El comportament del personal del servei haurà de ser correcte i respectuós tant amb la ciutadania com amb l'entorn en el qual desenvolupen les seves tasques laborals, projectant en tot moment una correcta imatge del servei.

6. SISTEMA DE CONTROL DE LA QUALITAT DE LA PRESTACIÓ

6.1. VARIABLES DE CONTROL

L'Ajuntament avaluarà el nivell de qualitat amb que es desenvolupen les prestacions d'aquesta contracta mitjançant la contractació d'un servei extern que realitzarà les tasques de control en els termes generals que estableix el *Plec de Prescripcions Tècniques que ha de regir la contractació mitjançant procediment obert de les tasques de control de la qualitat de les prestacions de servei dels diferents contractes relacionats amb la neteja de l'espai públic i la recollida de residus de la direcció de serveis de neteja i gestió de residus desenvolupats a la ciutat de Barcelona*, i en els que s'especifiquen al present Plec.

El control de qualitat en la prestació dels serveis és un sistema objectiu que facilita el coneixement de la qualitat dels serveis prestats a partir de l'enregistrament, tractament i anàlisi de les dades obtingudes mitjançant diferents modalitats d'inspeccions, així com la seva evolució històrica i tendències, establint nivells d'indicadors agrupats per diversos àmbits funcionals i territorials.

Es preveuen fins a un màxim de 200 inspeccions municipals a l'any, repartides entre els diferents tipus de control:

- Controls puntuals de la informació del servei.
- Controls regulars de la qualitat del servei durant la prestació.

- Controls regulars de la qualitat del servei posterior a la prestació.

Els controls regulars podran ser realitzats els dies laborables, dissabtes i dies festius, tant en torn de matí com de tarda. La DSNGR podrà modificar els criteris d'inspecció i el repartiment de les inspeccions entre els diferents tipus de control.

Per tal de poder realitzar les tasques que li són encomanades, l'empresa adjudicatària d'aquest control de qualitat haurà de tenir accés a l'aplicació informàtica de gestió del servei que s'especifica al capítol 7 d'aquest Plec. Atès que aquest servei no presenta uns itineraris programats fixes, la unitat d'inspecció pels controls regulars de la qualitat del servei durant i posterior a la prestació serà el seguiment d'una incidència IRIS i les incidències comunicades per part de la DSNGR.

Les variables de control de qualitat de la prestació es recullen a l'Annex 3, i es classifiquen pel seu grau d'importància de més (A) a menys (C).

6.2. REPERCUSSIÓ ECONÒMICA

El control de qualitat sobre la prestació del servei podrà tenir repercussió econòmica sobre les certificacions dels treballs.

Les variables de control definides a l'Annex 3 d'aquest Plec tindran una graduació A, B o C, en les que A són les que representen una major repercussió econòmica i pitjor valoració de la qualitat i les C una menor repercussió econòmica i menor valoració negativa sobre la qualitat del servei, i que s'hauran de recollir en les actes d'inspecció.

Les variables de control que tinguin associada una repercussió de tipus A es penalitzaran amb 300 €; les de tipus B es penalitzaran amb 200 € i les de tipus C es penalitzaran amb una repercussió de 100 €.

Tots els incompliments detectats seran comunicats a l'empresa adjudicatària via correu electrònic en un termini màxim de 2 dies hàbils a comptar a partir de quan es detecta l'incompliment. En tots aquells casos que l'empresa adjudicatària cregui convenient, aquesta tindrà dret a presentar al·legacions en un termini màxim de 2 dies hàbils, aportant la documentació inequívoca, precisa i detallada i en un format que permeti la seva anàlisi. En cas que procedeixi, la DSNGR determinarà en cada cas un període per resoldre l'incompliment.

La reiteració de l'incompliment d'una mateixa variable de control, que no hagi pogut ser justificada per part de l'adjudicatari, comportarà un increment de la seva penalització econòmica, seguint el següent patró anual:

- De 11 a 20 vegades/any: increment de la penalització d'un 25% per a cada incompliment reiterat.
- De 21 a 30 vegades/any: increment de la penalització d'un 50% per a cada incompliment reiterat.
- De 31 a 40 vegades/any: increment de la penalització d'un 75% per a cada incompliment reiterat.
- 41 o més vegades/anys: increment d'un 100% de la penalització per a cada incompliment reiterat.

La DSNGR aplicarà la repercussió econòmica derivada dels incompliments detectats dins de la certificació mensual d'aquell mes.

7. REQUERIMENTS EN MATÈRIA D'INFORMACIÓ

7.1. PROPIETAT I CONTROL DE LA INFORMACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona és propietari de tota la informació que es generi en el marc la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, així com de tota la informació que s'elabori per l'operativa diària i la gestió eficient dels serveis.

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar l'accés de manera directa i immediata a la informació del servei que consideri rellevant i a les bases de dades dels sistemes d'informació on resideixi. A tal efecte l'empresa adjudicatària facilitarà l'accés perquè no siguin necessaris processos previs que dificultin o alenteixin l'obtenció de la informació requerida, facilitant a la DSNGR un accés directe a les dades dels seus sistemes d'informació o un accés directe a les seves bases de dades on hi hagi la informació relativa a la prestació dels serveis. Qualsevol sistema d'informació i/o base de dades que contingui parcial o totalment la informació esmentada serà susceptible de ser requerida per a connexió directa.

Tant l'estructura de la informació, els mecanismes d'enviament i/o connexió com els estàndards tecnològics a utilitzar, seran els que determini l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) de l'Ajuntament o la pròpia DSNGR. L'empresa haurà de tenir els recursos materials, humans i tècnics necessaris per establir aquestes connexions i mantenir-les durant les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. Els possibles costos que derivin d'aquest requeriment i els d'integració de la informació dels sistemes informàtics de l'empresa adjudicatària en els sistemes municipals hauran d'estar inclosos en el preu del contracte.

A la finalització del contracte, l'Ajuntament podrà reclamar la propietat intel·lectual, codis font i executables d'aquelles eines informàtiques que siguin necessàries per donar continuïtat a la prestació del servei, hagin estat desenvolupades per l'empresa contractista o desenvolupades a petició de l'Ajuntament.

L'intercanvi d'informació geogràfica es farà, en la mesura del possible, seguint els estàndards de l'Open Geospatial Consortium (OGC), a no ser que l'Ajuntament en defineixi d'altres. En referència a les dades cartogràfiques, s'utilitzarà l'estàndard ETRS89 (European Terrestrial Reference System 1989).

La veracitat de totes les dades i actualitzacions de dades que les empreses enviïn a l'Ajuntament serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i aquesta responsabilitat s'ha de poder traçar al llarg de tota la vida de la dada. L'Ajuntament podrà establir els mecanismes que cregui oportuns per comprovar la veracitat d'aquesta informació, ja sigui de manera específica o bé integrada en el sistema de control de la qualitat de la prestació determinat al capítol 6 d'aquest Plec.

7.2. APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ DEL SERVEI

Per gestionar la nova contracta, l'adjudicatari desenvoluparà una aplicació informàtica que serà el repositori únic d'informació de gestió del servei de tots els agents que intervinguin en el procés de localització, planificació, execució i supervisió de les actuacions realitzades i serà el sistema bàsic de relació de l'adjudicatari amb l'Ajuntament.

Tota la informació de gestió operativa del servei, sense exclusió, haurà d'estar inclosa en el repositori únic d'informació de la nova aplicació, de tal manera que la informació de gestió del

servei de la contracta que no estigui consolidada en el repositori únic, no serà considerada com a vàlida per l'Ajuntament de Barcelona.

Aquesta aplicació informàtica haurà de satisfer els requeriments següents:

- Desenvolupar l'aplicació de gestió del servei i garantir l'accés directe via Web tant per l'empresa adjudicatària com per la DSNGR.
- Disposar d'aplicació per a dispositius mòbils dels equips de treball al carrer.
- Incorporar la cartografia de Barcelona i utilitzar el localitzador GPS dels dispositius mòbils dels equips de treball al carrer per georeferenciar els punts d'actuació identificats i obtenir fotografies georeferenciades d'aquests punts que indiquin la seves coordenades de situació sobre la cartografia de Barcelona.
- Incorporar un control dels equips mitjançant la instal·lació de dispositius de localització i posicionament GPS en tots els vehicles del servei que permeti conèixer tant la seva ubicació instantània com els seus recorreguts durant els períodes especificats.
- Integrar l'aplicació de gestió del servei accessible via Web amb l'aplicació per a dispositius mòbils dels equips de treball al carrer.
- Elaborar els plànols dels itineraris dels serveis planificats, els executats i els de seguiment dels equips de treball al carrer.
- Incorporar la informació provinent del sistema de mesura de superfícies per al seguiment de la superfície tractada en cada actuació.
- Incorporar el llistat de murals autoritzats facilitat per la DSNGR i mantenir-lo actualitzat en tot moment.
- Incorporar la possibilitat de fer consultes i elaborar informes de manera ràpida i senzilla (número d'actuacions realitzades i m² tractats durant el període especificat, etc.).

7.3. SISTEMA DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS (IRIS)

Per millorar els serveis municipals i assolir la coresponsabilitat en la gestió de l'espai públic, l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de la ciutadania el Sistema de Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments (IRIS), un canal per fer arribar incidències, queixes i suggeriments sobre els diferents serveis municipals.

L'IRIS gestiona les peticions de la ciutadania que arriben a través de diferents canals: dona d'alta les incidències i reclamacions, les classifica i tipifica, les assigna immediatament a l'empresa contractista responsable de la seva resolució, fa el seguiment del compliment dels Acords de Nivell de Servei i dels protocols d'actuació prèviament establerts amb els contractistes i tanca la petició del ciutadà.

L'adjudicatari s'incorporarà al sistema IRIS com empresa contractista que té un rol i responsabilitats ben definits, uns protocols d'actuació pactats i uns Acords de Nivell de Servei que haurà de complir escrupolosament, podent ser sancionat per l'Ajuntament en cas d'incompliment.

L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos humans, materials i tecnològics (personal, despeses d'estructura i de telefonia) necessaris per estar en condicions de subministrar la informació sol·licitada per l'Ajuntament i de rebre els seus avisos i ordres els 365 dies de l'any. A efectes informatius, a l'Annex 2 es detalla el número de les fitxes rebudes pel sistema IRIS els anys 2021-2022, a les quals, a més de fer els tràmits operatius pertinents, caldrà donar

resposta al peticionari si escau. Cal remarcar que aquestes respostes han d'incloure dues fotografies de la incidència: la prèvia a l'actuació i la posterior a la mateixa.

7.4. CONTROL DE PRESENCIA DEL PERSONAL

Totes les instal·lacions del servei hauran de disposar dels mecanismes per poder realitzar el registre de jornada dels treballadors d'acord al que estableix el Reial Decret Llei 8/2019, de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral a la jornada de treball (BOE del 07/03/2019). Per a registrar diàriament la jornada dels treballadors s'utilitzaran preferentment sistemes de control de presència electrònics mitjançant empremta dactilar o sistema biomètric equivalent que permeti garantir l'autenticació del treballadors, o en el seu defecte, mitjançant targetes personals d'identificació o altres mecanismes similars.

Aquest sistema haurà de recollir, per a tot el personal del servei (fix o eventual), les següents dades:

- Categoria professional de tot el personal, inclosos els de comandament.
- Hora i data corresponent a l'inici real de la jornada laboral, així com la instal·lació des de la qual es realitza aquest fitxatge.
- Hora i data corresponent a la finalització real de la jornada laboral, així com la instal·lació des de la qual es realitza aquest fitxatge.
- Duració de la jornada laboral (expressada en hh:mm), obtinguda a partir de la diferència entre l'hora d'entrada i l'hora de sortida.

La DSNGR disposarà de les dades que reculli aquest sistema i, en cas de requerir-ho, podrà accedir a la base de dades de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de garantir que aquest accés directe per part de l'Ajuntament no inclogui l'accés a dades personals dels treballadors, als quals sempre es farà referència mitjançant un codi amb càrrega de seudonimització, així com tampoc a dades personals dels proveïdors i usuaris que no quedin emparades per un dret d'accés per part de l'Ajuntament basat en la seva condició de responsable dels fitxers o bé un supòsit expressament autoritzat pels afectats o legalment cobert de cessió de dades.

La informació generada pels sistemes de control de presència del personal podrà ser objecte d'anàlisi del sistema de control de la qualitat de la prestació definit al capítol 6 d'aquest Plec, per tal de comprovar el nombre de recursos humans realment posats a disposició per a la prestació del servei diari. L'empresa adjudicatària informarà mensualment a la DSNGR de totes les absències en el fitxatge dels treballadors/es, aportant la documentació necessària en cas que sigui per causa justificada. En cas de no produir-se aquesta notificació, o bé que l'absència sigui per causa no justificada, la incidència serà objecte de repercussió econòmica.

L'empresa adjudicatària implantarà el sistema que consideri més adequat i que compleixi amb els requisits abans esmentats. Haurà de lliurar a la DSNGR exemples gràfics, detalls del funcionament i característiques tècniques del sistema.

8. SISTEMA DE REMUNERACIÓ

El sistema de remuneració dels serveis es realitzarà mitjançant les corresponents certificacions mensuals adaptant-se en tot moment a la dotació pressupostària anual.

La certificació mensual corresponent al pagament dels serveis realitzats constarà de la suma de:

- A. Un apartat corresponent al servei ordinari obtingut com resultat de multiplicar el preu unitari dels equips de tipus A.1 per dia laborable i/o festiu i pel nombre d'equips utilitzats i dies efectivament treballats al mes.
- B. Un apartat corresponent al servei ordinari obtingut com resultat de multiplicar el preu unitari dels equips de tipus A.2 per dia laborable i/o festiu i pel nombre d'equips utilitzats i dies efectivament treballats al mes.
- C. Un apartat corresponent al servei ordinari obtingut com resultat de multiplicar el preu unitari dels equips de tipus A.3 per dia laborable i/o festiu i pel nombre d'equips utilitzats i dies efectivament treballats al mes.
- D. C. Un apartat corresponent al servei ordinari obtingut com resultat de multiplicar el preu unitari dels equips de tipus A.4 per dia laborable, pel nombre d'equips utilitzats i dies efectivament treballats al mes
- E. C. Un apartat corresponent al servei ordinari obtingut com resultat de multiplicar el preu unitari dels equips de tipus A.5 per dia laborable, pel nombre d'equips utilitzats i dies efectivament treballats al mes
- F. Un apartat corresponent a treballs de reforç, en el cas que n'hi hagi, obtingut com a resultat de multiplicar el preu per hora per les hores emprades en tasques de reforç. Els preus dels treballs de reforç es comptabilitzaran per hora efectivament treballada.
- G. Un apartat corresponent a treballs especials, en el cas que n'hi hagi, obtinguts de multiplicar un preu unitari per hora efectivament treballada.
- H. Despeses indirectes. S'abonarà 1/12 part del seu import anual en les certificacions mensuals corresponents.
- I. Un apartat corresponent a les inversions i assegurances. S'abonarà 1/12 part del seu import anual en les certificacions mensuals corresponents.
- J. Un apartat corresponent als descomptes, en el cas que n'hi hagi, resultat de la repercussió econòmica del sistema de control de la qualitat de la prestació establert a l'apartat 6.2 d'aquest Plec.

Els preus unitaris per equip incorporaran els costos salarials i costos de prestació del servei (combustibles, materials...).

Al conjunt resultant se li aplicarà les despeses generals i el benefici industrial, i finalment s'aplicarà l'impost sobre el valor afegit sobre aquest subtotal.

La informació generada pels sistemes de posicionament dels equips podrà ser objecte d'anàlisi del sistema de control de la qualitat de la prestació definit al capítol 6 d'aquest Plec, per tal de

comprovar el nombre de recursos humans i materials realment posats a disposició per a la prestació del servei diari. L'empresa adjudicatària informará mensualment a la DSNGR de totes les incidències (incompliments d'horaris d'inici i fi de jornades, avaries dels vehicles, etc.), número d'equips utilitzats (A.1, A.2, A.3, A.4, A.5, etc.) i dies efectivament treballats al mes. En el cas que la informació proporcionada per l'empresa adjudicatària no s'ajusti al servei realment prestat, la incidència serà objecte de repercussió econòmica.

Adicionalment, la DSNGR podrà sol·licitar altres informacions relacionades amb el servei contractat i que ajudin a valorar-ne la qualitat i que serveixin per verificar i contrastar la informació enviada per l'adjudicatari.

9. CONTINGUT MÍNIM DE LES PROPOSTES

Les empreses licitadores hauran d'incloure en les seves ofertes un estudi econòmic que justifiqui el dimensionament del servei i els costos associats al mateix.

Aquest estudi haurà de contenir, com a mínim:

- **Costos directes del servei:** costos del personal de prestació directa, combustibles, lubricants, manteniments, reparacions i materials. Dins d'aquest apartat caldrà incloure els preus unitaris dels equips ordinaris i dels altres serveis sol·licitats, així com el número total d'equips oferts. Per tant, caldrà incloure com a mínim:
 - Els preus unitaris per jornada dels equips A.1, A.2 i A.3 que conformen el servei ordinari, sense distinció entre servei realitzat de dilluns a dissabte o en diumenges i festius.
 - Els preus unitaris per jornada dels equips A.4 i A.5 que conformen el servei ordinari de neteges a façanes catalogades.
 - Els preus unitaris dels equips que realitzin treballs de reforç, els quals es comptabilitzaran per hora efectivament treballada.
 - Els preus unitaris dels equips que realitzin treballs especials o esporàdics, ja sigui com a preu hora dels equips sense incloure el desplaçament i/o per m² de tractament (segons requerit als criteris de valoració).
- **Costos de les inversions i de les assegurances:** especificant per a cada vehicle o material el preu d'adquisició, la quota d'assegurança, l'interès aplicat, les amortitzacions i tipus d'interès i tota la resta d'aspectes que els licitadors considerin oportuns per a la correcta comprensió de l'oferta.
- **Costos indirectes:** especificant el personal indirecte del servei (incloent detectors i inspectors), altres assegurances, lloguers, comunicació, eines TIC, consums i la resta de conceptes que els licitadors considerin oportuns per a la correcta comprensió de l'oferta.
- **Marges aplicats:** despeses generals i benefici industrial.
- **Resum del pressupost:** suma de tots els conceptes anteriors que conformarà el preu total ofert pel servei, amb i sense IVA.

10. POSADA EN MARXA

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'inici de la contracta un pla d'implantació del servei, amb un calendari detallat on s'especifiquin les entregues dels vehicles i materials necessaris per a l'acompliment de la proposta presentada i el llistat complet de personal directe i indirecte amb el que es prestarà el servei (especificant el percentatge de dedicació), segons els següents terminis màxims a comptar a partir de la data de la signatura del contracte:

- Des del primer dia d'inici de la prestació del servei caldrà disposar de les instal·lacions adequades per tal de satisfer els requeriments establerts als apartats 3.3 i 7.4 d'aquest Plec, així com de les eines TIC obligatòries establertes a l'apartat 3.4 d'aquest Plec.
- Termini màxim de dos mesos per disposar de l'aplicació informàtica de gestió del servei establert a l'apartat 7.2 d'aquest Plec. Addicionalment, es dona un termini màxim de 6 mesos, a comptar a partir de la data d'inici de les prestacions del servei, per tal d'integrar la informació provinent del sistema de localització dels vehicles (veure apartat 3.4) i del sistema de mesura de superfícies (veure apartats 3.4 i 8.2) i que aquesta aplicació informàtica esdevingui veritablement el repositori únic d'informació de gestió del servei de tots els agents que intervinguin en el procés de localització, planificació, execució i supervisió de les actuacions realitzades.
- Termini màxim de 12 mesos per incorporar els sis vehicles en substitució dels quals finalitzen la seva amortització el 28-02-2024, segons l'annex 4. Els nous vehicles en substitució dels 16 vehicles restants que finalitzen la seva amortització durant l'any 2024, hauran de ser incorporats abans del 24/06/2025.
- Termini màxim de 2 mesos per aportar el Pla de manteniment preventiu dels vehicles i maquinària, el Pla de formació i el Pla de prevenció de riscos laborals que respectivament estableixen els apartats 3.1, 4.1 i 4.2 d'aquest Plec.

11. ANNEXOS

- Annex 1: Exclusions territorials del servei.
- Annex 2: Número de Fitxes IRIS i rendiments.
- Annex 3: Variables del control de qualitat de la prestació
- Annex 4: Detall dels vehicles adscrits al servei.
- Annex 5: Conveni col·lectiu del servei vigent.
- Annex 6: Llistat del personal que consta en la prestació del servei actual.
- Annex 7: Procediment Ambiental PA 17 Prevenció i actuació en cas de legionel·la, Ed. 01/02/2017 Rev.0 de l'Ajuntament de Barcelona.
- Annex 8: Model fitxa tècnica d'intervenció en immobles catalogats