

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ DE RESIDUS
SANITARIS TIPUS III I TIPUS IV GENERATS ALS
CENTRES PRODUCTORS DE RESIDUS
VINCULATS A L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE
BARCELONA (ASPB)**

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
2.	DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
2.1	ASPECTES GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
2.2	ASPECTES CONCRETS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
3.	ÀMBIT DEL CONTRACTE	9
3.1	RECURSOS MATERIALS I PERSONALS	10
4.	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA	12
4.1	RELACIÓ AMB L'ASPB I PRINCIPIS BÀSICS	12
4.2	OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES.....	12
5.	PUNT DE CONTACTE D'ASSISTÈNCIA DEL CONTRACTISTA.....	15
6.	RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE GESTIÓ DE RESIDUS SANITARIS TIPUS III I TIPUS IV.....	16
6.1	BASE DE FACTURACIÓ FIXA	17
6.2	BASE DE FACTURACIÓ VARIABLE	18
7.	ANNEXES AL PLEC TÈCNIC.....	23

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ DE RESIDUS SANITARIS TIPUS III I TIPUS IV
GENERATS ALS CENTRES PRODUCTORS DE RESIDUS VINCULATS A L'AGÈNCIA DE
SALUT PÚBLICA DE BARCELONA (ASPB)**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de gestió i tractament integrals dels residus biosanitaris de tipus III i tipus IV que es generen als centres productors de residus (CPR) donats d'alta a la Agència de Residus de Catalunya (ARC) i que estan vinculats a l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).

Els residus que es generen als centres productors de residus (CPR) inclouen els residus biosanitaris tipus III i tipus IV.

Els residus tipus III són residus especials que requereixen l'adopció de mesures de prevenció en la recollida, l'emmagatzematge, el transport, el tractament i eliminació del rebuig, atès que poden generar un risc a les persones treballadores i a la salut pública. Es tracta principalment de xeringues i agulles que es generen per l'activitat que es duu a terme als programes de reducció de danys o d'altre material que hagi estat en contacte amb sang.

Els residus tipus IV inclouen els residus especials no inclosos en el grup III i els residus citotòxics. El objecte del contracte inclou la recollida i eliminació dels envasos amb restes de medicament corresponents als generats a conseqüència de la dispensació de metadona als Centre d'Atenció i Seguiment (CAS) de Barcelona.

Per ambdues tipologies de residus III i IV, la prestació del servei inclou el subministrament d'envasos (contenidors) per a residus biosanitaris dels grups III i IV, la reposició de contenidors homologats on es recullen i s'emmagatzemen els residus en els centres productors, la recollida dels contenidors omplerts amb els residus, el transport fins a centres de gestió final d'aquests residus (CGR), el tractament i/o eliminació en els centres gestors de residus autoritzats, el control i seguiment de la seva traçabilitat al llarg de tot el procés, el retorn i actualització de tota la informació relativa a la recollida i tractament a l'ASPB, i la formalització de tota la documentació normativa relativa a la gestió d'aquests residus.

La prestació d'aquest servei es farà segons la normativa sanitària i ambiental vigents garantint l'acompliment de la normativa legal, Decret 27/1999 de 9 de febrer, sobre la

gestió dels residus sanitaris i segons el que s'estableix al Procediment de gestió de residus de l'ASPB (Annex I).

El servei de recollida i transport des dels centres productors fins als centres de gestió autoritzats es realitzarà per mitjà de vehicles expressament autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya per transportar els diversos tipus de residus, de conformitat amb el Decret 93/1999, de 6 d'abril, sobre procediments de gestió de residus.

2. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

2.1 ASPECTES GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adequada gestió integral dels residus objecte del contracte és indispensable per al correcte desenvolupament de l'activitat que es realitza als programes i serveis de reducció de danys de la ciutat de Barcelona.

Ambdós tipus de residus III i IV es generen principalment a:

- Centres d'Atenció i Seguiment (CAS), on es generen a conseqüència de l'activitat assistencial als programes de reducció de danys (espais de consum supervisats i programa d'intercanvi de xeringues (PIX) principalment) i de l'activitat de dispensació de metadona als centres.
- A banda dels CAS la prestació del servei objecte del contracte també inclou la gestió dels residus tipus III generats als següents centres i serveis on també s'ofereixen aquests programes de reducció de danys impulsats des de l'ASPB: el Centre Residencial Integral (CRI) Galena, CRD centre de reducció de danys Robadors, Pisos de Violència Masclista i Addiccions i oficines de farmàcia de la ciutat que ofereixen el programa PIX. En aquests serveis, i al no tractar-se de centres sanitaris, l'ASPB es fa càrrec de la gestió dels residus generats als programes de PIX.
- A més, l'objecte del contracte també inclou la gestió (subministrament i distribució de contenidors (si s'escau), recollida, transport, eliminació dels residus i la reposició de contenidors dels residus tipus III que es generen a conseqüència de la recollida principalment de restes de consum per via injectada (xeringues i agulles) que es realitza en via pública per part de algunes dependències municipals (Guardia Urbana, Parcs i Jardins).
- Finalment el servei a contractar també inclou la gestió dels residus tipus III que es generen a conseqüència de l'administració de vacunes i altres intervencions realitzades tant al servei de SPIP (Servei de Programes i Intervencions Preventives) com al SEPID (Servei d'Epidemiologia) de l'ASPB.

2.2 ASPECTES CONCRETS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Distribuir contenidors homologats per a l'emmagatzematge de material sanitari classificat com a residus biosanitari de tipus III (destinats principalment a xeringues i agulles) en tots els centres productors que es mostren a l'Annex II.

- Recollir els contenidors plens amb residus tipus III, transportar i eliminar posteriorment els residus que es generen en tots els centres productors que es mostren al Annex II.
- Recollir , transportar i eliminar els residus tipus IV (envasos buits tant individuals com grans de dispensació de metadona líquida amb restes de medicament) que es generen a conseqüència de la activitat de dispensació de metadona en tots els CAS que es mostren al Annex II.
- Realitzar un control adequat de la traçabilitat i cadena de custòdia dels residus al llarg del procés de la gestió dels mateixos que inclogui el control i seguiment dels contenidors lliurats i/o reposats i els recollits als centres productor fins al lloc de tractament i/o eliminació final dels residus.
- Garantir una resposta ràpida de les incidències que es puguin produir en tot el procés de gestió dels residus tipus III i IV en coordinació amb la persona responsable de l'ASPB si s'escau, treballant per a la qualitat i la millora contínua del servei.
- Gestionar l'actualització de les altes i baixes de centres productors conjuntament amb la tècnica responsable de l'ASPB participant en la tramitació d'altres i baixes de nous centres productors mitjançant l'aplicatiu compartit de l'Agència de Residus de Catalunya (SDR) i per tant portant un registre actualitzat del centres productors actius.
- Realitzar la prestació del servei de gestió dels residus complint amb la normativa sanitària i ambiental vigent, concretament: Decret 27/1999 de 9 de febrer, sobre la gestió dels residus sanitaris (DOGC núm. 2828 del 16 de febrer de 1999) i segons el que s'estableix al Procediment de gestió de residus de l'ASPB (Annex I) així com la normativa vigent de riscos laborals i les mesures de qualitat d'acord amb l'Agència de Residus de Catalunya.

3. ÀMBIT DEL CONTRACTE

La prestació del servei de la gestió de residus tipus III i tipus IV es un servei fonamental per l'adequat desenvolupament dels programes de reducció de danys però també d'altres activitats (vacunacions, altres) que es realitzen als CAS i altres serveis de la ciutat de Barcelona, vinculats a l'activitat i competència de l'ASPB en l'àmbit de la protecció de la salut pública.

A l'Annex II es mostra el llistat de centres productors i per tant punts de recollida i lliurament de contenidors on es generen i s'emmagatzemen els residus tipus III i tipus IV. No obstant això, cal tenir en compte que durant el període d'aquest contracte poden produir-se modificacions degut a altes o baixes dels centres productors de residus.

Els punts inclouen els següents centres productors de residus (CPR) segons el tipus de residu que s'ha de recollir i tractar (a l'Annex II es troben les adreces dels centres):

Residus Tipus III

Centres d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències.(CAS)

Oficines de farmàcies que ofereixen PIX (Programa d'Intercanvi de Xeringues).

Serveis de l'ASPB: SPIP (Servei de Programes i Intervencions Preventives) com al SEPID (Servei d'Epidemiologia)

Altres serveis d'atenció a les drogodependències vinculats a l'ASPB que ofereixen programes de reducció de danys (CRD, Robadors, Pisos de Violència Masclista i Addiccions, CRI Galena).

Altres dependències municipals (Parcs i Jardins, Guardia Urbana de Barcelona).

Residus Tipus IV

Centres d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències (CAS)

3.1 RECURSOS MATERIALS I PERSONALS

3.1.1. Contenidors

El lliurament i reposició de contenidors es farà segons la periodicitat establerta amb cada centre que es mostra en l'Annex IV. El tipus de contenidors nous i buits, i el seu nombre estimat per 12 mesos, que l'empresa contractista haurà de subministrar per a lliurar als centres, presenten les següents característiques:

TIPUS DE CONTENIDOR RESIDUS TIPUS III	QUANTITAT NECESSÀRIA ANUAL ESTIMADA
Contenidors 60L	250
Contenidors 30L	10
Contenidors 10L	250
Contenidors 5L	90
Contenidors 3L	80
Contenidors 1L	60
Contenidors 0,2L (color negre)	250

En el cas dels contenidors de 1 litre i 0,2 L l'empresa ha de tenir la disponibilitat de lliurar contenidors rectangulars, de color negre, no cilíndrics i amb doble sistema de tancament de seguretat (provisional i definitiu) per fer-lo servir de manera itinerant, en diferents períodes de temps i lloc.

TIPUS DE CONTENIDOR RESIDUS TIPUS IV	QUANTITAT NECESSÀRIA ANUAL ESTIMADA
Contenidors 60L	300
Contenidors 30L	50

L'empresa contractista haurà de facilitar amb cada contenidor una etiqueta d'identificació amb la següent informació:

- Centre productor
- Codi identificació
- Data Lliurament
- Data Obertura
- Data Tancament

S'estimen les següents quantitat de residus generats i que cal recollir:

- Residus tipus III: 1.000 Kg anuals
- Residus de tipus IV: 750 Kg anuals

Aquestes quantitats són aproximades, i podrien variar segons les necessitats relacionades amb un augment o una disminució de l'activitat dels centres productors, així com per d'altres causes que poden ser motiu de modificació del contracte, amb afectació o no del seu pressupost, i que es contemplen al plec de clàusules administratives particulars (PCAP) que regeixen el present contracte. La modificació del contracte, si s'escau, es farà de conformitat amb el disposat a l'esmentat PCAP.

3.1.2 Altres recursos necessaris

L'empresa contractista disposarà del personal adequat i correctament format i capacitat per a efectuar la prestació del servei, i de vehicles adequats per al transport i recollida dels residus que hauran de complir amb la normativa estatal sobre procediments de gestió de residus sanitaris, i també el transport de residus sanitaris per carretera.

4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA

4.1 RELACIÓ AMB L'ASPB I PRINCIPIS BÀSICS

L'empresa contractista facilitarà dins de la primera setmana de cada mes la informació en format Excel dels contenidors i envasos recollits en tots els centres productors així com les incidències que s'hagin registrat amb la informació i seguint el model que s'inclou en l'Annex III.

En relació a les incidències que es puguin donar en el procés de la gestió dels residus, en els casos que requereixi, es donarà resposta conjunta i en coordinació amb la persona responsable de l'ASPB.

L'empresa haurà de portar un registre de les incidències amb l'objectiu de donar una resposta ràpida però també amb l'objectiu d'acordar accions per a la millora contínua del servei prestat. Aquestes accions de millora s'acordaran amb la persona de l'ASPB responsable, si s'escau.

Finalment, també amb periodicitat mensual, l'empresa adjudicatària de la gestió de residus facilitarà per correu electrònic a la persona responsable de l'ASPB els justificants del lliurament de tots els contenidors lliurats i distribuïts en cada un dels centres productors que hodemani.

4.2 OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES

- Lliurar contenidors, recollir els contenidors omplerts, transportar-los al lloc de tractament final i eliminar els residus classificats com residus biosanitaris tipus III de tots els centres productors vinculats a l'ASPB (Annex II).
- Lliurar contenidors, recollir els contenidors omplerts, transportar al lloc de tractament i eliminació els residus tipus IV de tots els centres productors generadors (Annex II).
- Recollida de residus i reposició de contenidors amb la periodicitat acordada amb els centres productors vinculats a l'ASPB i en un període màxim de 72 hores a comptar des de la comunicació del centre. En cas d'urgència o demanda fora de la

periodicitat establerta, s'aplicarà els períodes màxim de lliurament de contenidors d'acord amb l'oferta del criteri automàtic. En aquest sentit, caldrà:

- Atendre la necessitat en la periodicitat de recollida i lliurament de residus tipus III i IV establerta a l'Annex IV per a cada un dels centres productors. El lliurament i recollida de contenidors estarà subjecte a canvis segons la necessitat dels centres productors, podent sol·licitar aquests lliurament i recollida de contenidors sempre que sigui necessari. En alguns centres amb poca activitat (per exemple, farmàcies) la recollida serà a demanda del mateix centre.
- Lliurar i reposar els contenidors homologats amb les característiques que es mostren en el punt 3.1.
- Lliurar als centres productors els contenidors per a emmagatzematge per a residus tipus III adequadament etiquetats per a realitzar una correcta identificació i seguiment de la gestió dels contenidors en tot el procés des de la recollida a la eliminació dels mateixos. Els contenidors hauran de portar una etiqueta amb la informació que es mostra al punt 3.1.
- L'empresa contractista haurà d'omplir la part corresponent a codi i nom del centre productor de cada contenidor. L'obligació d'omplir les dades de les dates de lliurament, obertura i tancament del contenidor correspondrà al centre productor. La empresa contractista haurà de comprovar que la etiqueta amb tota la informació necessària està correctament complimentada en cada recollida de contenidor.
- Tenir un sistema de gestió informatitzada que permeti identificar fàcilment la procedència del residu, centre productor, model i volumetria d'envàs/contenidor, data de lliurament, data d'obertura, data de tancament, data de recollida, data de tractament i pes dels residus.
- Lliurar mensualment a la persona responsable de l'ASPB la informació corresponent als justificants d'entrega de tots els contenidors lliurats en un full de seguiment itinerant de residus sanitaris, per tal de gestionar la traçabilitat dels contenidors lliurats fins el seu tractament i eliminació. Amb la mateixa periodicitat (mensual) es facilitarà també la informació de tots els contenidors recollits amb els apartats que es recullen a l'Annex III.
- Lliurament anual del certificat amb les dades necessàries per realitzar la Declaració Anual de la producció de residus biosanitaris i citotòxics segons el formulari de la ARC (Agència de Residus de Catalunya) per cada centre productor.
- Realitzar una recollida sistemàtica d'incidències que pugin sorgir al llarg de tot el procés de gestió integral dels residus biosanitaris objecte del contracte i coordinar una resposta ràpida a les mateixes conjuntament si s'escau amb la persona responsable de l'ASPB tot proposant accions de millora de la qualitat del servei prestat acordant les accions amb la persona responsable de l'ASPB quan sigui necessari.

- Realitzar tot el procés de recollida, transport i el tractament final i/o eliminació del material recollit als centres productors en les instal·lacions dels centres gestors de residus autoritzats i seguint els procediments que s'estableixen en les normatives legals sanitàries i ambiental vigents garantint l'acompliment de la normativa legal, Decret 27/1999 de 9 de febrer, sobre la gestió dels residus sanitaris (DOGC núm. 2828 del 16 de febrer de 1999) i segons el que s'estableix al Procediment de gestió de residus de la ASPB (Annex I) així com la normativa vigent de riscos laborals i les mesures de qualitat d'acord amb l'Agència de Residus de Catalunya.
- L'empresa contractista haurà d'estar autoritzada per la Agència de Residus de Catalunya i estar inscrita en el Registre de transportistes de residus. Tota la flota de vehicles hauran de complir les prescripcions tècniques normatives.

5. PUNT DE CONTACTE D'ASSISTÈNCIA DEL CONTRACTISTA

L'empresa haurà de facilitar a l'ASPB i a tots els centres productors (CPR) un correu electrònic corporatiu i un telèfon d'atenció per a poder realitzar consultes relacionades amb la prestació del servei, demandes de lliurament de contenidors nous o de recollida de contenidors omplerts, així com d'incidències que incloguin l'horari d'atenció als centres, principalment de 8h a 16h de dilluns a divendres. L'empresa contractista també facilitarà un correu electrònic de contacte per a realitzar demandes i comunicació d'incidències.

6. RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI DE GESTIÓ DE RESIDUS SANITARIS TIPUS III I TIPUS IV

El preu del contracte del servei de transport inclou:

- Tots els costos que facin referència al personal que intervé en el servei de transport, inclosos els costos de les substitucions per absentisme laboral i vacances, càrregues socials, formació del personal, uniformes, etc.
- Tots els costos que facin referència als mitjans de transport (compra o lloguer dels vehicles; manteniment i reparació; revisió i inspeccions tècniques; impostos; assegurances, neteja i desinfecció, combustibles,) inclosos tots els costos necessaris per realitzar els desplaçaments als CPR i als CGR.
- Tots els costos que facin referència a altres mitjans materials necessaris per prestar el servei.
- Tots els costos que facin referència als sistemes d'informació necessaris per prestar el servei, i documentació normativa.
- Les mesures de protecció de l'entorn i elements de seguretat que siguin necessàries, prevenció de riscos laborals, etc.
- Les despeses generals i qualsevol cost indirecte o un altre cost per a l'empresa, concretament pel que fa a costos d'estructura, i també allò que faci referència al marge de beneficis.
- Qualsevol tipus d'impost aplicable en cada moment, d'acord amb la legislació vigent, especialment pel que fa referència a l'IVA.
- L'assegurança de responsabilitat civil en cas que hi pugui haver qualsevol dany causat a l'ASPB o a tercers, com a conseqüència del servei, personal, vehicles, equips, etc. utilitzats per l'empresa.
- No es pagaran els serveis no efectuats.

La forma de pagament del preu del contracte serà **mensual i serà en funció dels preus unitaris:**

- 1) la quantitat de contenidors realment subministrats cada mes (número i tipologia de contenidors de residus de tipus III i IV concrets subministrats)** multiplicades pels preus unitaris oferts pel subministrament de cada tipologia de contenidors de residus de tipus III i IV.

- 2) **la quantitat de quilograms de residus de tipus III i IV realment gestionats (recollits, transportats, i tractats a les plantes de tractament)**, multiplicades pels preus unitaris oferts per la gestió de residus de tipus III i IV (recollida, transport, i tractament).

Regulació del procediment per l'aplicació d'una clàusula de variació de preus:

Així mateix, aquest règim de pagament està subjecte a una **clàusula de variació de preus** (de conformitat amb el que disposa l'article 102.6 de la Llei de Contractes del Sector Públic) que permet que el preu del contracte podrà variar mensualment pel compliment de rendiments i terminis.

Per tant, l'import total mensual de la suma dels dos conceptes anteriors a facturar: **(1)** subministrament de contenidors, més **(2)** quilograms de residus gestionats, conforma un total import a facturar que estarà subjecte a dos bases de facturació:

a) **Una base de facturació fixa mensual que coincideix amb el 94% de l'import total de facturació calculat** segons els dos components d'aquest contracte: (1) subministrament de contenidor, mes (2) quilograms de residus gestionats.

b) **Una base de facturació variable mensual que coincideix amb el 6% restant de l'import** de l'import total de facturació calculat segons els dos components d'aquest contracte: (1) subministrament de contenidor, mes (2) quilograms de residus gestionats.), que podrà estar subjecte al nivell de compliment i qualitat realment assolit d'acord amb una sèrie d'Acords de Nivell de Servei.

Per tant, el responsable de l'ASPB **podrà certificar i validar** mensualment l'import d'aquestes factures aplicant aquest sistema de retribució mixta.

6.1 BASE DE FACTURACIÓ FIXA

La base de facturació fixa es refereix a l'execució normal de la prestació objecte del contracte.

- A. Per una part es podrà facturar el **número de contenidors de residus biosanitaris de tipus III i tipus IV** aprovisionats d'acord amb el **94% dels preus unitaris oferts per cada tipologia de contenidors nous**

L'empresa adjudicatària haurà d'indicar i justificar documentalment el número i tipus de contenidors nous de residus biosanitaris de tipus III i tipus IV lliurats als CPR segons

necessitats.

- B. Per altre part es podrà facturar el **número de quilograms de residus tipus III i tipus IV** gestionats de forma integral d'acord amb el **94% dels preus unitaris oferts per quilograms gestionats de forma integral per cada tipologia de residus III o IV**.

L'empresa adjudicatària també haurà d'indicar i justificar el número i tipus de contenidors omplerts de residus biosanitaris de tipus III i tipus IV recollits en els CPR segons necessitats, transportats al CGR autoritzats, i finalment indicar i justificar documentalment el número de quilograms de residus tractats i/o eliminats al CGR.

6.2 BASE DE FACTURACIÓ VARIABLE

La base de facturació variable pretén incentivar l'eficiència en la prestació del servei i aconseguir uns nivells de qualitat global adequats. Els responsables de l'ASPB en funció del nivell de compliment real podran aplicar, si ho consideren convenient, una sèrie d'indicadors i **Acords de Nivell de Servei (ANS) fins a un 6% de la facturació fixa**. No es considera una penalització, sinó una deducció en factura per manca d'eficiència i qualitat deguda en el servei prestat.

Els responsables de l'ASPB podran analitzar mensualment el nivell de compliment real de la planificació de recollida prevista establerta en el plec o posteriors modificacions que s'acordin per l'ASPB. En cas que el compliment del servei no s'ajusti al que està establert en el contracte, a l'inici de cada mes es confeccionarà un informe que recollirà totes les dades analitzades i els resultats obtinguts d'aquests indicadors i s'aplicaran al conjunt de la facturació. Aquest informe permetrà complimentar un full de certificació mensual, que conformaran la validació de la factura mensual. En aquest full de certificació mensual es determinaran els percentatges de facturació variable aplicables a la factura del mes analitzat i així successivament, els indicadors d'eficiència i qualitat obtinguts en un mes, conformen els percentatges de facturació variable aplicables a la factura d'aquell mes.

ANS 1: Nivell de compliment real de la Planificació de Recollides: percentatge de compliment de la planificació final de rutes de recollida realment executada envers amb la planificació prevista

Concepte	Nivell de compliment	Intervals de compliment i qualitat	Deducció factura
----------	----------------------	------------------------------------	------------------

Indicador NCR-PMR (%): Nivell de Compliment Real de la Planificació de Recollides dels CPR, fins als CGR.	Satisfactori	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	Moderat	$95\% \leq x < 98\%$	- 1%
	No satisfactori	$x < 95\%$	- 2%

L'Indicador NCR-PMR (%) Nivell de Compliment Real de la Planificació de Recollides es el resultat de la divisió de totes les recollides realment realitzades en cada CPR per la seva freqüència, envers la suma de totes les recollides previstes segons Plec o actualitzacions acordades per l'ASPB

$$\text{NCR} - \text{PMR} (\%) = \frac{\sum(\text{CPR} \times \text{Freqüència realment realitzada})}{\sum(\text{CPR} \times \text{Freqüència Plec o acordada per ASPB})}$$

Cada freqüència de recollida serà considerada "realment realitzada" si s'ha realitzat d'acord amb la freqüència establerta per cada CPR, i també s'ha informat i justificat documentalment i de forma adequada de cadascun dels pesos (quilograms tractats i/o eliminats en el CGR autoritzats").

ANS 2: Nivell de compliment dels Plans de contingències (percentatge en la resolució de les incidències i el temps de resposta)

Concepte	Nivell de compliment	Intervals de compliment i qualitat	Deducció factura
Indicador NCR-PC (%): Nivell de Compliment Real del Pla de Contingències per a una adequada resolució de les incidències i el temps de resposta enfront les mateixes d'acord amb el Pla de	Satisfactori	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	Moderat	$95\% \leq x < 98\%$	- 1%
	No satisfactori	$x < 95\%$	- 2%

Els responsables de l'ASPB podran analitzar mensualment i avaluar la capacitat de reacció i resolució real per part de la empresa adjudicatària enfronts incidències reals que hagin pogut ocórrer en el període analitzat. L'ASPB comprovarà totes les incidències que s'hagin detectat durant la prestació del servei, i si s'han aplicat adequadament els plans de

contingència (actuacions correctes per a la seva resolució en temps i forma), per a obtenir al final de cada període Indicador NCR-PC (%): Nivell de Compliment Real del Pla de Contingències per a una adequada resolució de les incidències i el temps de resposta d'acord amb el Pla de contingències establert al plec tècnic i oferta de la empresa adjudicatària, sobre el conjunt d'incidències del mes.

No es tindran en compte les incidències alienes a l'empresa adjudicatària, sempre que siguin degudament justificades.

ANS 3: Nivell de compliment real de les tasques i obligacions de la responsable del servei de l'empresa adjudicatària

Concepte	Intervals de compliment i qualitat	Deducció factura
Indicador (%) del Nivell de compliment real de les tasques i obligacions de la responsable del servei de l'empresa adjudicatària	Satisfactori	0%
	Moderat	- 1%
	No Satisfactori	- 2%

L'empresa adjudicatària designarà una persona de referència que farà les funcions de coordinació i d'interlocució amb els responsables de l'ASPB. L'ASPB considera necessari analitzar i avaluar la disponibilitat i bona actuació de la persona de referència envers les tasques i obligacions que son de responsabilitat d'un coordinador/a de servei per garantir una bona execució del servei.

Els aspectes més significatius a valorar en relació a les tasques i obligacions mes significatives desenvolupades per la persona de referència, es consideren:

1) Atenció:

- 1.1 Disponibilitat per atendre les comunicacions (trucades i correus electrònics) i peticions dels responsables de l'ASPB sobre les seves necessitats a nivell operatiu i diari (en dies i horaris de prestació del servei de 8:00 a 16:00 hores de dilluns a divendres).

- 1.2 Es facilita informació adequada sobre el servei (modificacions, incidències, etc.) a nivell operatiu i diari (en dies i horaris de prestació del servei) quan es sol·licita pel responsable de l'ASPB.
- 2) Resolució:
 - 2.1 Es dona resposta adequada en temps i forma a les necessitats del responsable de l'ASPB quan es sol·licita.
 - 2.2 Es plantegen propostes de millora en les reunions periòdiques que s'acordin entre les dues parts per efectuar una revisió global del servei (ja siguin propostes que corresponguin a la empresa adjudicatària, com propostes que podrien efectuar l'ASPB)

El responsable de l'ASPB podran analitzar i avaluar mensualment el nivell de compliment real i qualitat (Satisfactori o No Satisfactori) en el desenvolupament de les tasques i obligacions de la persona de referència de l'empresa adjudicatària al llarg del període avaluat, responen a aquests quatre aspectes mes significatius que es recolliran en un formulari predeterminat (qüestionari). Per justificar l'avaluació de cadascun dels quatre aspectes a avaluar, el/la responsable de l'ASPB podrà anotar i fer les observacions justificatives que considerin adients a cadascun dels quatre aspectes avaluat en el qüestionari.

El resultat d'aquests avaluacions fonamentades en el qüestionari permetran obtenir el nivell de compliment global realment assolit (Satisfactori o No Satisfactori) de les tasques i obligacions de la responsable del servei de l'empresa adjudicatària per al període avaluat. Entenent-se:

- a) Nivell de compliment global Satisfactori: quan els resultats de les valoracions dels aspectes mes significatius relatius al nivell de compliment i qualitat en el desenvolupament de les tasques i obligacions de la persona de referència de l'empresa adjudicatària siguin satisfactoris en els quatre aspectes avaluats.
- b) Nivell de compliment global Moderat: quan els resultats de les valoracions dels aspectes mes significatius relatius al nivell de compliment i qualitat en el desenvolupament de les tasques i obligacions de la persona de referència de l'empresa adjudicatària siguin satisfactoris en tres dels quatre aspectes avaluats.
- c) Nivell de compliment global No satisfactori: quan els resultats de les valoracions dels aspectes mes significatius relatius al nivell de compliment i qualitat en el desenvolupament de les tasques i obligacions de la persona de referència de l'empresa adjudicatària siguin No Satisfactoris en dos o mes dels quatre aspectes avaluats.

Aplicació dels ANS:

La regularització de la facturació mensual derivada de la consideració dels indicadors i Acords de Nivell de Servei es farà d'ofici en el document de pagament, sense que en cap cas tingui el caràcter de modificació contractual. En cas que el nivell de compliment dels indicadors i Acords de Nivell d'acceptació del servei (base de la facturació variable) siguin inferiors 3% de forma continuada, l'ASPB podrà aplicar penalitzacions addicionals per compliment defectuós del contracte i, fins i tot, resoldre el contracte.

7. ANNEXOS AL PLEC TÈCNIC

ANNEX I: Procediment de gestió de residus de l'ASPB

ANNEX II: Llistat de punts de recollida i lliurament de contenidors per a residus tipus III i de recollida de residus de tipus IV (envasos de metadona)

ANNEX III: Excel informació sobre els contenidors i envasos recollits als centres productors a lliurar per part de l'empresa

ANNEX IV: Llistat dels centres productors amb la periodicitat de recollida i lliurament

Montse Bartroli

Cap del DEPAD

Barcelona, a la data de la signatura