



CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES. GESTIÓN

1.- OBJETO DE CONTRATO.

Este Contrato tiene por Objeto contratar la gestión en todo el término municipal de Pamplona del Servicio Público de Limpieza Urbana y otros servicios afines.

Estas condiciones técnicas generales son de aplicación a los 3 lotes que integran la licitación.

2.- ALCANCE TERRITORIAL.

El alcance territorial del servicio Público de Limpieza Urbana se extiende a todo el término municipal de Pamplona, para el conjunto de la red viaria pública (calles, plazas paseos, pasadizos, etc.) en aquellas zonas urbanizadas públicas o privadas de uso público.

Características de la ciudad de Pamplona.

Como característica más relevante de Pamplona, a efecto de las prestaciones de limpieza viaria, se pueden citar las siguientes:

- Población aproximada de casi 200.000 habitantes de derecho.
- Superficie total aproximada del término municipal = 23,55 km².
- Altitud: 449 m
- Importante población flotante que, diariamente utiliza la ciudad, sin ser residente en la misma.
- Clima:
 - ✓ Transición entre mediterráneo y atlántico
 - ✓ En general es un clima agradable, aunque se pueden registrar temperaturas superiores a los 35 grados en julio y agosto e inferiores a los 0 grados en enero
 - ✓ La temperatura media anual de la ciudad es de 12,4 grados. Los cambios de invierno a primavera y de verano a otoño no son progresivos, sino bruscos.
 - ✓ La media de las máximas es de 27,1 grados en agosto, el mes más cálido; la media de las mínimas es de 1,1 grados en enero, el mes más frío.
 - ✓ El total de las precipitaciones a lo largo del año es de 772,5 litros por metro cuadrado. Anualmente llueve un total de 132 días, que se concentran sobre todo en invierno. El mes con más precipitaciones es diciembre, mientras que los más secos son julio y agosto.
 - ✓ Además, entre noviembre y marzo hay una media de 39 días de helada, distribuidos sobre todo en diciembre, enero y febrero.
 - ✓ El número medio de horas de sol está entre 1.800 y 2.000 horas al año.



- ✓ El cierzo (viento norte) y el bochorno (viento sur) son los vientos propios de la zona. En lo que se refiere a la velocidad, aunque predominan las jornadas de vientos débiles y en calma, hay días en que pueden alcanzar rachas importantes.
- Ciudades más cercanas:
 - ✓ San Sebastián 87 kilómetros
 - ✓ Logroño 92 kilómetros
 - ✓ Vitoria 94 kilómetros

La actividad comercial de la Ciudad está mayoritariamente concentrada en las calles y/o áreas puntuales localizadas en el centro de la ciudad y núcleos de los principales barrios. Se distribuyen básicamente en:

- Calles enteras y/o ejes concretos de comercio minorista
- Zonas concretas de comercios al por mayor y de grandes superficies
- Mercados, hipermercados, galerías comerciales, mercadillos, o de forma general, puntos de importante actividad comercial fuera de las zonas o ejes citados anteriormente.

También se destacan como zonas especiales a tratar los entornos existentes alrededor de los equipamientos públicos: colegios, institutos, centros sanitarios, centros públicos administrativos, deportivos, cívicos, salidas de cines, zonas comerciales, paradas de autobuses, etc.

3.-.ALCANCE FUNCIONAL.

De acuerdo con lo indicado en el Objeto del Contrato, el Adjudicatario tendrá la obligación de realizar los trabajos y servicios necesarios para la limpieza pública urbana y otros trabajos afines descritos en el presente pliego de condiciones, incluyendo todos y cada uno de los trabajos contratados dentro del ámbito territorial descrito en el artículo anterior.

4.- NORMATIVA TÉCNICA.

En todo lo que no se oponga al presente Pliego de Prescripciones Técnicas, será de obligatorio cumplimiento toda la normativa técnica vigente aplicable a los trabajos objeto del contrato.

Los trabajos se ejecutarán con arreglo a las condiciones técnicas legales y Ordenanzas vigentes que exige el servicio de limpieza urbana, siendo responsabilidad del contratista la organización del servicio así como la asignación de actividades y trabajos. No obstante deberá seguir las indicaciones del personal de la ITM del Ayuntamiento de Pamplona cuando se considere pertinente, tanto en organización como en asignación de trabajos.

El contratista estará obligado a asumir cualquier tipo de normativa u ordenanza que afecte directa o indirectamente al servicio de limpieza viaria ya esté vigente en el momento de preparación de la oferta, como aquella que sea aprobada durante la duración del contrato.



5.-EL ADJUDICATARIO Y SU DELEGADO.

Se entiende por "Adjudicatario" la empresa contratista obligada a ejecutar la gestión del servicio público.

Se entiende por "Delegado del Adjudicatario" (en lo sucesivo "Delegado"), la persona designada expresamente por la empresa adjudicataria del Contrato y aceptada por el Ayuntamiento que tenga capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación del Adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha de los trabajos.
- Organizar la ejecución de los trabajos e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas de la I.T.M.
- Colaborar en la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución de los trabajos.

La Administración podrá recabar del Adjudicatario la designación de un nuevo Delegado y, en su caso, de cualquier facultativo que de él dependa, cuando así lo justifique la marcha de los trabajos.

6.- TRABAJOS A DESARROLLAR POR EL ADJUDICATARIO.

El Adjudicatario estará obligado a desarrollar las actividades que se relacionan y describen a continuación, y todas las demás descritas en el presente pliego.

- Desarrollo, implantación, mantenimiento y actualización de la aplicación informática de gestión y control de los trabajos objeto del presente contrato.
- Diseño, Planificación, Ejecución y Control de los trabajos de Limpieza Urbana Básica, Limpieza Urbana programada, Limpieza Urbana Otros Trabajos, según las prescripciones definidas en el presente Pliego.
- Diseño, Planificación, Ejecución y Control de Limpieza y Otros Trabajos Afines Obligatorios.
- Plan de calidad en la prestación de los trabajos según lo definido en el presente Pliego.
- Informes y estudios. El adjudicatario, por propia iniciativa o a solicitud de la I.T.M., deberá realizar todos aquellos informes y estudios que se estimen pertinentes respecto a los trabajos objeto del presente pliego.

7.- ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL ADJUDICATARIO PERSONAL Y MEDIOS.

La empresa adjudicataria deberá disponer de unos medios técnicos y una organización adecuados y suficientes a la naturaleza del trabajo contratado. Como mínimo con los medios y equipos que se describen en este artículo.

El adjudicatario, una vez notificada la adjudicación, y en un plazo no superior a 15 días naturales presentará la relación completa de:

- Nombre, DNI y teléfono de los Técnicos, Encargado, Capataces y personal dedicados



a los Servicios regulados por este Pliego, y si lo hacen con o sin exclusividad. También los datos de aquellos que ocasionalmente les sustituyan debido a enfermedades, vacaciones, libranzas, etc.. Cualquier modificación del personal deberá comunicarse por escrito y deberá recibir la conformidad de la ITM.

- Datos personales y de localización (número de móvil o similar) de las personas encargadas del retén.
- Oficina con dirección, teléfono, fax y del personal de contacto encargado de recoger la información que el Ayuntamiento comunique.

7.1.- PERSONAL.

7.1.1.- Generalidades.

El Contratista será responsable de la administración del Servicio, limitándose el Ayuntamiento a disponer de la estructura técnica de supervisión y control necesaria para establecer los planes, coordinar los trabajos, controlar las realizaciones y en general, verificar y asegurar que la prestación está en condiciones de satisfacer sus exigencias operativas. Para ello dispondrá de una estructura administrativa y funcional con una lógica y precisa asignación de responsabilidades y autoridad para crear una organización segura y responsable, adecuada a los objetivos deseados y capaz de redactar, manejar, controlar e interpretar, toda la documentación e información establecida en el Pliego de Condiciones.

El Adjudicatario estará obligado a mantener en Pamplona o Comarca una organización, con el personal técnico y administrativo necesario. Al frente de la misma figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, que dispondrá también del necesario poder para tomar las decisiones que exige su prestación. Este mantendrá diariamente contacto directo con los responsables municipales.

Se describirá la organización de apoyo en la gestión con la que se contará desde la organización general de la Empresa, detallando mediante un organigrama, la estructura administrativa del Servicio, con detalle de los medios asignados, de forma exclusiva a la contrata, así como los medios generales de la Empresa a disposición de la contrata pero no asignados de manera exclusiva a ésta.

Los Licitadores propondrán un sistema para la Planificación Operativa y Control del personal, que facilitará al Ayuntamiento. Este sistema dispondrá al menos de las características necesarias para controlar y supervisar el personal que diariamente interviene en la prestación de los servicios objeto de este Pliego, con la información necesaria para el control de los distintos turnos de trabajo, así como el resto del personal que se precisará para cubrir los periodos de máxima actividad o el absentismo laboral (bajas por enfermedad, vacaciones o suplencias en general)

Se deberán cumplir todos los itinerarios y trabajos previstos en el pliego y en la oferta del adjudicatario a lo largo de la duración del contrato, debiendo poner todo el personal que sea necesario para cubrir todas las eventualidades que puedan surgir, es decir: vacaciones, absentismo, permisos, días festivos, etc.

El contratista dispondrá del personal ofertado para satisfacer adecuadamente las exigencias del Pliego y abonará sus retribuciones, incentivos y cargas sociales cumpliendo con la



legislación vigente y los convenios que le afecten, quedando el Ayuntamiento totalmente exento de responsabilidad sobre las relaciones entre el contratista y su personal.

7.1.2.- Previsión de Plantilla.

El licitador, en su oferta, deberá presentar un organigrama de cada servicio en el que se especifique claramente la plantilla, su cualificación y los puestos de trabajo desempeñados con los horarios y cualquier otra circunstancia que permita la mejor definición del servicio prestado.

El desglose del personal deberá ser el siguiente:

a) Personal directo para la realización de los trabajos:

- Peones.
- Peones especialistas
- Oficiales.
- Conductores.
- Maquinistas.
- Etc.

Señalando el personal necesario de las citadas categorías para asegurar la ejecución de los trabajos cuando se produzcan bajas por vacaciones, absentismo laboral, enfermedad, accidente y otras causas debidamente justificadas.

b) Personal necesario para ejercer las labores de vigilancia y control que aseguren la correcta ejecución de los servicios, en las categorías de:

- Jefe de Servicios.
- Mandos intermedios.
- Encargados
- Capataces.
- Otros

c) Asimismo, deberán presentar relación detallada de todo el personal indirecto asignado a los Servicios, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos y dentro del siguiente desglose:

- Dirección y personal técnico de los servicios.
- Administración.
- Talleres.
- Almacén.
- Otros servicios.

El contratista deberá facilitar, siempre que le sea solicitado por la ITM, toda aquella información que permita comprobar la plantilla e identificar a los responsables de cada trabajo.



El contratista dispondrá, como mínimo, del personal en el organigrama y plantilla de su propuesta dedicada exclusivamente a este contrato, estando obligado a informar de inmediato a la ITM cualquier variación en las mismas.

d) Retén (lote 1)

Este servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año, por ello, el Adjudicatario mantendrá un retén para hacer frente a las situaciones de emergencia que se produzcan fuera de la jornada.

Cada turno del retén contará con un equipo formado al menos por un jefe de equipo que organice las labores de retén una vez sea avisado, y los operarios con los medios necesarios para actuar de forma inmediata en caso de emergencia.

Cuando la gravedad de la emergencia lo requiera, el personal de retén deberá ser reforzado en un plazo máximo de tres horas con los medios humanos y materiales adecuados a la naturaleza y alcance de la incidencia.

El retén tendrá como misión fundamental hacer frente sin demora a las situaciones de emergencia producidas en las horas no incluidas en la jornada laboral, incluyendo los fines de semana.

En el caso de ser necesario por urgencia, dicho servicio de retén, la empresa adjudicataria presentará por escrito el nombre y número de teléfono de las personas que compongan dicho retén.

Todo los medios humanos y materiales que deban ser movilizados de manera extraordinaria debiendo realizar labores no recogidas ni en la oferta ni en el pliego de condiciones se abonarán de acuerdo a los precios unitarios ofertados por el adjudicatario incrementados en un 50%.

7.1.3.- Coste de personal.

El contratista deberá presentar desglosados los costes de cada concepto incluido en el salario de cada puesto de trabajo (salario base, complementos, pluses, etc.).

El contratista deberá cumplir todas las obligaciones laborales y especialmente las salariales y las relativas a Seguridad Social, accidentes de trabajo e I.R.P.F.

El adjudicatario deberá tener debidamente asegurado a todo el personal a su cargo, debiendo realizar los seguros de responsabilidad civil que cubra posibles daños a terceros en la realización de los trabajos contemplados.

7.1.4.- Contratación de personal.

Los licitadores deberán indicar en sus ofertas los criterios de actuación para la contratación del personal. Informarán de la política de personal y en particular todos los aspectos relacionados con la retribución, formación de personal y seguridad e higiene en el trabajo.

7.1.5.- Identificación del personal.



Todo el personal deberá estar perfectamente identificado internamente en orden a la seguridad y control de la prestación de los servicios.

El contratista deberá facilitar, siempre que le sea solicitado por el Servicio Municipal, toda aquella información que permita comprobar la plantilla e identificar a los responsables de cada trabajo.

Todo el personal de los servicios deberá ir uniformado por cuenta de la empresa. El tipo de uniforme será aprobado por la ITM. Debiendo llevar en la parte trasera y en letras preponderantes, la palabra limpieza y en la parte delantera y de manera también preponderante el anagrama del Ayuntamiento de Pamplona. La identificación de la empresa adjudicataria podrá expresarse con su anagrama en un lateral del uniforme siendo preponderante la imagen del Ayuntamiento frente a la de la empresa adjudicataria. A tal efecto se estará a lo que defina la ITM.

La cantidad y calidad del vestuario para el personal se registrará en todo momento según lo acordado por los convenios colectivos, no siendo en ningún caso inferior a dos uniformes anuales, uno de invierno y otro de verano, debiéndose complementar en tiempo de lluvia con prendas impermeables de color bien visible. Será obligatoria la utilización de chaleco de alta visibilidad en cualquier hora del día.

En cualquier caso, se exigirá la uniformidad y el uso correcto de las prendas.

El personal que efectúe la labor que tiene encomendada con horario nocturno, deberá estar dotado de elementos bien visibles, reflectantes en su caso, al objeto de que se desarrollen las labores en las mayores condiciones de seguridad que sea posible.

Cada Licitador deberá presentar una relación detallada de las prendas de vestuario, así como del material auxiliar que va a emplear cada operario, con expresión del costo anual de los mismos, que deberá ser aprobada por la ITM. Será obligatorio detallar, aportando precios unitarios, todos los Equipos de Protección individual (EPI's) que cada puesto de trabajo requiera.

El Adjudicatario se responsabilizará de la falta de aseo, decoro, uniformidad en el vestuario o de la descortesía o mal trato que el personal observe con respecto al vecindario, así como de producir ruidos excesivos durante la prestación de los servicios y los traslados a los puntos de trabajo. Procederán con el máximo cuidado en la ejecución de los servicios, evitando en la medida de lo posible, la utilización de bocinas, los silbidos, voces, golpes, etc.

7.1.6.- Contratos.

Cada licitador deberá presentar la relación de personas asignadas a la contrata, así como un modelo de Contrato para cada puesto de trabajo.

El adjudicatario presentará a la ITM, si así lo solicitase, copia de todos los contratos, así como los TC1 y TC2 de cada mes.

En cualquier momento podrá verificarse el cumplimiento de las obligaciones salariales a fin de verificar el respeto de los derechos laborales de los trabajadores.



7.1.7.- Otros aspectos

En las ofertas presentadas por los licitadores se deberán señalar los siguientes aspectos:

- En el caso de que se deban producir nuevas contrataciones o cambios de categoría en la plantilla deberán señalar en su oferta los criterios de contratación del nuevo personal
- Comunicación a los Servicios Técnicos Municipales cuando se produzcan modificaciones en plantilla

Política de promoción del empleo:

- Trabajos extraordinarios: forma de compensación de las mismas en situaciones que se pueden producir como pueden ser:
 - o Absentismo laboral
 - o Festivos
 - o Situaciones extraordinarias: riadas, nieve, hielos, etc.
 - o San Fermín
- Compensación de las horas extras que se realicen
- Horas máximas anuales que cada trabajador puede realizar por encima de lo recogido en convenio

En todos los casos se analizará el personal necesario teniendo en cuenta el absentismo laboral por: vacaciones, bajas por diferentes razones, enfermedad, accidentes y otras causas.

En el anexo correspondiente se señala el absentismo existente en los años de la última contrata, dicha información se aporta únicamente en el ámbito informativo y con el interés de que los licitadores tengan una mayor información en el momento de elaborar sus ofertas.

En cualquier caso el porcentaje de absentismo y los costes asociados al mismo son a riesgo y ventura de los contratistas.

7.2.- MATERIAL Y MAQUINARIA

7.2.1.-Generalidades

Las empresas licitadoras deberán detallar la totalidad del material y maquinaria necesaria para la realización de los servicios contemplados en este Pliego de Condiciones. Este deberá ser de nueva adquisición o debidamente acondicionada en el caso de tratarse de la maquinaria de la contrata anterior, sólo pudiendo ofertar material y maquinaria usada en el apartado de mejoras. Para tal caso se definirá la antigüedad, descripción, estado y uso de los medios usados que se oferten como mejora, debiendo ser aprobados éstos por la ITM para poder incorporarlos a la contrata.



Todos los medios materiales que se proponga emplear para el servicio ordinario, serán enumerados y descritos con exactitud. Todos ellos estarán a disposición del servicio de acuerdo a los plazos recogidos en este pliego de condiciones.

Los plazos de amortización estarán perfectamente justificados, pasando una vez amortizados a propiedad municipal.

Toda la maquinaria y el material ofertado, deberá ser minuciosamente descrito por los Licitadores, con aportación de planos, croquis, fotografías y cuantos datos crean necesarios.

En todo momento el Contratista deberá tener en funcionamiento la maquinaria y el material necesario para prestar los servicios, por lo que dispondrá de los equipos de reserva que considere oportuno. Deberán indicar en sus ofertas el Plan de Reserva propuesto.

El material móvil a utilizar, será el más adecuado a las características del servicio y a las necesidades de la Ciudad. Se valorará especialmente la versatilidad de los mismos y las mejoras tecnológicas de aplicación en los distintos servicios a prestar. Se deberá especificar por los Licitadores, entre otros, la disminución de las emisiones sonoras de los vehículos que por sus características de trabajo lo requieran, la emisión de humos, y todos aquellos que ayuden a una mejor comprensión del material móvil propuesto.

Deberá reflejarse de forma clara la relación entre la maquinaria y los vehículos ofertados y el servicio al que están destinados.

Los gastos de adquisición, instalación y conservación de todos los equipos, correrán a cargo de la Empresa Adjudicataria incluyendo los correspondientes seguros. Se incluyen los vehículos de nueva adquisición como los que se mantienen de la contrata anterior (tanto como reserva como en uso).

Todos los costes asociados a todas las tramitaciones y/o gestiones que deban ser realizadas para dar de baja a los vehículos de la anterior contrata serán a cargo del adjudicatario del contrato.

La gestión del material, tanto técnica como económica, será de entera responsabilidad del Adjudicatario.

Todos los vehículos estarán dotados de equipo de comunicación. El mantenimiento de todos estos equipos correrá a cargo del contratista.

Mensualmente se presentará información actualizada de cada maquinaria y material móvil en la que se reflejen datos relativos a: horas de utilización, averías, revisiones e inspecciones obligatorias realizadas, periodo de amortización en la que se encuentran a origen, horas de vida útil que le falta para cumplir su ciclo y toda aquella información que requiera la ITM.

Una vez amortizada la maquinaria y resto de materiales y si el ayuntamiento así lo determinase, el adjudicatario realizará una renovación o ampliación de los mismos, la cuantía económica que deberá ser abonada por el ayuntamiento será de acuerdo a la oferta inicialmente realizada por el mismo. En este último caso se calculará su coste de acuerdo al descuento presentado en cada marca en su oferta correspondiente.

7.2.2.- Condiciones y características de la maquinaria y material móvil

La maquinaria, el material móvil y el resto del material, se elegirán de acuerdo con las funciones que deban realizar, adaptándose a los condicionantes de anchura de calles, pendientes y características específicas de las zonas en que se programe su uso. También



deberán ser detalladamente descritos y justificados en la Memoria que los Licitadores aportarán con la documentación necesaria y que comprenda entre otros, los siguientes elementos descriptivos:

- Los chasis serán debidamente justificados en función de las carrocerías que deberán transportar y accionar. Esta justificación deberá tener en cuenta los requerimientos que impone la Legislación Vigente en materia de pesos y dimensiones.
- Los equipos a utilizar en el barrido y baldeo mecánico de aceras y calzadas, deberán ser de gran maniobrabilidad, con pequeños radios de giro.
- Todos los equipos empleados deberán contar con equipo de calefacción y aire acondicionado
- Aquellos que se destinen al barrido, dispondrán de sistema de irrigación para evitar el levantamiento de polvo.
- Los equipos de baldeo y riego de calzadas, estarán provistos de boquillas orientables para el baldeo, y alcachofas multihoradadas para el riego. Los equipos de baldeo estarán provistos de una bomba de agua que en orden de trabajo proporcione un caudal y una presión adecuadas, para poder trabajar simultáneamente con dos mangueras. Su capacidad será la más adecuada para cada operación y lugar. Estarán provistos de cambio automático.
- El baldeo mecánico de aceras, zonas peatonales, etc., se realizará con equipos que dispongan de los mecanismos necesarios para obtener la presión de agua adecuada, siendo los bastidores de expulsión de agua orientables y de anchura regulable.
- Todos ellos estarán dimensionados para las características de la red viaria del Término Municipal de Pamplona.
- Para la vigilancia de los trabajos, el Adjudicatario deberá disponer de vehículos ligeros, adecuados a las características de las operaciones a realizar.
- Todos los vehículos que trabajen en la vía pública serán perfectamente visibles y dispondrán de los sistemas de seguridad obligatorios, para los operarios que trabajen en conexión con el conductor.
- Aquellos que realicen trabajos en la vía pública, estarán equipados con los equipos de señalización precisa para su mejor detección y evitar así riesgos para los peatones y el tráfico rodado.
- El resto de los vehículos serán explicitados de la forma más detallada posible, tanto los de transporte de personal si los hubiere, como de los destinados a limpiezas con caja abierta, así como aquellos destinados a garantizar las demás labores necesarias para la realización de los servicios objeto de este Pliego.
- Todos los vehículos y maquinaria irán dotados de un sistema de control tipo GPS que aporte información relativa a los recorridos realizados por cada uno de ellos en tiempo real. Toda esa información deberá ser visualizada por la ITM en programa informático ubicado en terminales situados en dependencias municipales. En caso de producirse una avería en estos equipos deberán ser reparados o sustituidos en un plazo inferior a 12 horas.
- Todos los medios incluidos en la contrata deberán ser reparados o sustituidos por otros de reserva en un plazo inferior a las 72 horas, debiendo ser compensados los servicios



no realizados en otras fechas o bien ser descontados de la certificación mensual si así lo determinase la I.T.M.

- Durante la jornada el contratista dispondrá de un vehículo ligero a fin de realizar las labores de dirección y coordinación de la contrata.
- De todos los vehículos y maquinaria ofertadas, se incluirán en la propuesta las emisiones contaminantes de HC, NOx, CO y partículas, en gramos/kw x hora de sus motores, que deben cumplir los requerimientos que al respecto impone la ley vigente.
- En todos los vehículos que por sus características de trabajo lo requieran, será debidamente justificado el nivel sonoro emitido en sus condiciones de trabajo en régimen normal de funcionamiento. Para ello se valorará positivamente la aportación de los niveles de emisión sonora (DbA) obtenidos a 1,5 y 7 metros de la periferia del vehículo y en las condiciones de trabajo del equipo. Deben justificarse las medidas correctoras introducidas en los equipos para la disminución del nivel sonoro. Asimismo deben cumplir los requerimientos que al respecto impone la ley vigente.
- Todas las máquinas y materiales serán de primera calidad y deberá justificarse aspectos tales como: ruidos, emisión de humos, calidad de los detergentes empleados y en general todos aquellos aspectos relativos a afecciones al medio ambiente y a la ciudad y su entorno en general. Se deberá contar en todo momento con la conformidad de la ITM. Los materiales a reponer o instalar podrán ser suministrados directamente por este Ayuntamiento.

7.2.3.- Herramientas

El Adjudicatario aportará cuantas herramientas manuales, mecánicas o de otro tipo que se precisen para una buena realización del servicio propuesto, disponiendo de las reservas correspondientes para suplir las normales incidencias que surjan.

El contratista estará obligado a disponer de herramientas y elementos móviles suficientes para que los servicios contractuales sean realizados en las mejores condiciones de seguridad, calidad y eficacia, de acuerdo con la buena práctica.

La adquisición de herramientas necesarias para la prestación del servicio será cuenta y cargo del adjudicatario, así como los gastos de entretenimiento, conservación y mantenimiento para un perfecto funcionamiento durante el período de vigencia del contrato.

El Ayuntamiento entenderá que el material ofertado en la propuesta ha sido considerado por el licitador como suficiente para la realización del servicio, y de no resultar así, el adjudicatario deberá adquirir, a riesgo y ventura, el preciso para su correcta prestación.

Todos ellos deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y limpieza en todo momento.

7.2.4.- Imagen e identificación

El contratista deberá facilitar, siempre que le sea solicitado por el Servicio Municipal, toda aquella información que permita comprobar e identificar todos los medios materiales adscritos a la contrata.



Todo los medios materiales deberá ir identificados según la imagen definida por la ITM, siendo todos los gastos que se originen por cuenta de la empresa. La identificación de la empresa adjudicataria podrá expresarse con su anagrama, siendo preponderante la imagen del Ayuntamiento frente a la de la empresa adjudicataria. A tal efecto se estará a lo que defina la ITM.

Los medios materiales que deberán ir identificadas con dicha imagen son: los nuevos vehículos incorporados a la contrata y los de la anterior contrata que permanecen en uso. Los vehículos y medios de la anterior contrata que quedan en reserva permanecerán con la imagen de la contrata anterior.

El Adjudicatario se responsabilizará de la falta de higiene e imagen de todos los medios materiales. Procederán con el máximo cuidado en la ejecución de los servicios, evitando en la medida de lo posible, la utilización de bocinas, los silbidos, voces, golpes, etc.

Si la ITM, una vez iniciado el contrato, decide cambiar la imagen de todos los medios materiales, tendrá potestad para hacerlo y los gastos generados correrán a cargo del contratista. Cuando se incorporen nuevos medios al contrato, bien por aumento del ámbito territorial o funcional, o por amortización de los medios, éstos deberán tener la misma imagen que el resto, corriendo todos los gastos por cuenta del adjudicatario.

Todos los vehículos y material que realicen trabajos nocturnos, dispondrán de la señalización y sistemas de seguridad obligatorios. De igual modo, los operarios adscritos a estos vehículos, contarán con los elementos que protección y seguridad que les sean de aplicación.

En cuanto a los aspectos relacionados con la imagen hacia el ciudadano deberán cumplir:

- Normas de pintura que se precisen a través de la homologación de los equipos que en su momento se aprueben.
- La estricta limpieza de todos los equipos.
- Mínimos niveles de ruido y contaminación permitidos.
- Reparaciones estéticas cuando así lo requieran los equipos.
- Identificación del número de vehículo e imagen municipal.

7.2.5.- Mantenimiento de maquinaria y material móvil

Las empresas licitadoras en sus ofertas deberán indicar los sistemas de mantenimiento y organización de talleres y parques que, serán establecidos para lograr el funcionamiento y prestaciones correctas de los equipos a lo largo del contrato.

Se aportará un plan detallado de mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos ofertados, indicando el contenido de los niveles específicos de los mismos, en función de las horas de servicio acumuladas y la metodología de ejecución de dicho plan de mantenimiento que necesariamente deberá ser coordinado con el calendario y horario de prestación de servicios de los diferentes equipos, independientemente de las tareas de mantenimiento correctivo que puedan interferir en el mismo.

La limpieza técnica de los vehículos que así lo requieran se realizará todos los días que efectúen servicio y se presentarán en todo momento en perfecto estado de conservación y limpieza. La limpieza general se realizará con la frecuencia necesaria para que estén en todo



momento en correcto estado.

Todos los vehículos automóviles, tanto ligeros como medios o pesados, que deban someterse a la Inspección Técnica de Vehículos, lo harán según establece la normativa en vigor.

Los conductores de los diferentes vehículos serán siempre los mismos o en todo caso, éstos sean manejados por el número más reducido posible de personas.

En el mantenimiento queda incluida también, la renovación por maquinaria nueva, en el caso de maquinaria defectuosa o averiada.

El contratista deberá además utilizar los vehículos de acuerdo con los manuales de operación suministrados por el fabricante y siempre de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad oficiales, y de buena práctica en su caso.

En la oferta de licitación se detallarán asimismo:

- La clase y número mínimo de repuestos, así como el utillaje manual y de taller que aportará el contratista en el momento de hacerse cargo de la explotación.
- Las medidas previstas para reparar las averías, evitando cualquier afección al servicio.

En este plan deberá desglosarse la frecuencia de la limpieza de los vehículos, personal adscrito a esta tarea y horas de dedicación por vehículo. El mantenimiento preventivo se desglosará por tipos de vehículo y de maquinaria, niveles de mantenimiento en función de horas de trabajo necesarias para cada nivel y dentro de cada nivel tareas a realizar, así como personal adscrito a estos trabajos. Como consecuencia de lo anteriormente descrito los equipos presentarán en todo momento un perfecto estado de conservación y limpieza.

Del seguimiento del plan de limpieza y mantenimiento preventivo, la Empresa Adjudicataria deberá de aportar mensualmente justificación suficiente del cumplimiento íntegro del mismo.

El estado de conservación y funcionamiento de los equipos será inspeccionado periódicamente por personal de la ITM, o personal en quien se delegue esas funciones, para comprobar la efectividad de las operaciones de mantenimiento, debiendo el contratista facilitar estas labores de inspección, permitir el acceso a vehículos, proporcionar los datos requeridos y realizar las pruebas de control que se les demanden. Si de la inspección realizada se concluyera que las operaciones de mantenimiento no se realizan o se realizan deficientemente, podrá ordenar su ejecución o corrección a cargo del contratista, sin exclusión de la oportuna deducción y sanción correspondiente en la certificación mensual de los trabajos.

De todos los equipos ofertados para este servicio, el adjudicatario mantendrá a disposición de la ITM, un historial desglosado por tipo de mantenimiento, correctivo y preventivo, así como por grupo de reparación (eléctrico, mecánico, etc.), indicándose las fechas de inicio y finalización de cada tarea.

Una vez amortizado cada equipo, éste pasará a propiedad municipal en buen estado, teniendo en cuenta el deterioro que el uso normal de los mismos y el transcurso del tiempo hubieran podido producir, teniendo potestad el Ayuntamiento para prorrogarlo en el contrato.

En garantía del cumplimiento por parte del contratista de la obligación de mantener y conservar adecuadamente los equipos y demás medios materiales, seis meses antes de la finalización del contrato o de sus prorrogas, se someterán a la Intervención Técnica que la ITM. estime oportuna, realizando a costa del contratista las reparaciones y reposiciones de cuantos



desperfectos se observen y excedan del deterioro normal derivado de un adecuado uso y mantenimiento.

Todo el material adscrito será de uso exclusivo para los servicios objeto del presente contrato no pudiendo utilizarse en ningún caso para otros servicios ajenos a la misma, salvo por orden expresa de la ITM.

Si el Ayuntamiento de Pamplona durante cualquier momento de la contrato realizase inversiones en vehículos o material móvil para este servicio, la empresa adjudicataria deberá realizar las mismas labores de mantenimiento y conservación que las realizadas en los vehículos adquiridos por ésta.

7.3.- INSTALACIONES FIJAS.

7.3.1.-Generalidades.

Se considerarán instalaciones fijas, los garajes, talleres, almacenes, oficinas, centros de concentración de personal, etc., que sirvan para la estancia y mantenimiento del material y para la concentración y distribución del personal, incluidas las instalaciones auxiliares (aseos, vestuarios, etc.), según lo dispuesto en la reglamentación vigente de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Los licitadores reflejarán las instalaciones necesarias previstas para el buen funcionamiento de los servicios. Como mínimo deberá contar con las siguientes:

- Oficina para administración. El personal de dirección y administración deberá contar con el mobiliario, material y equipo de oficina que precise para la mejor prestación de los servicios objeto del presente contrato, siendo obligación del contratista el proporcionarlos a su costa. Se ajustarán las características de los impresos y restante documentación administrativa a las normas que al efecto fije la I.T.M.
- Un Parque Central con oficinas, dentro de la Comarca de Pamplona, para guardería de vehículos, taller, oficinas y almacén, con sus correspondientes servicios de reparación, mantenimiento y conservación de los vehículos a utilizar en los diferentes servicios, así como para el personal que para dichos trabajos se asigne.
- Centros auxiliares para la concentración y distribución del personal que presta los diferentes servicios, de forma que se cubra estratégicamente la ciudad y se disminuyan los tiempos muertos debidos a desplazamientos.

Todas las instalaciones deberán cumplir las condiciones que al respecto impone la legislación vigente y deberán tener las dimensiones apropiadas para el estacionamiento del material móvil de uso regular, y estar dotadas de los elementos necesarios para el mantenimiento y conservación de vehículos y materiales, consistentes entre otros en área de engrase y cambio de aceite, área de lavado, talleres, almacenes, etc.

Asimismo existirán dependencias para el personal, con las áreas, vestuarios, etc., apropiados y dimensionados sobre la base de la normativa actualizada de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Los gastos de equipamiento, así como de forma general todos aquellos que se produzcan por la utilización de las instalaciones fijas a lo largo de toda el contrato, (agua, luz, teléfono, etc.), serán a cargo de la Empresa Adjudicataria.



Las instalaciones que utilice el Adjudicatario, deberán estar permanentemente en buenas condiciones de uso, por lo que deberá seguirse un programa de mantenimiento y conservación, durante el tiempo de duración del presente contrato, a cargo del Adjudicatario, debiendo incluir dicho programa en su oferta.

Las obras de las instalaciones fijas, serán por cuenta de este último. Deberán así mismo hacerse cargo de todas las cargas, impuesto y tasas que la Administración tenga previsto en sus Ordenanzas, debido a la actividad allí desarrollada.

El ayuntamiento podrá incorporar al contrato locales propios o alquilados que sustituyan a los propuestos por el adjudicatario, en este caso se descontará del pago mensual los gastos asociados a este aspecto.

Como mínimo se requieren entre otras las siguientes operaciones:

- Realizar las obras que fuesen precisas de forma inmediata para el cumplimiento de todas las Ordenanzas Municipales, incluida la Ordenanza de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Limpieza periódica de la totalidad de las dependencias.
- Desinfección y desinsectación periódica de las mismas.
- Reparación inmediata de los deterioros que sufra cualquier elemento del parque de equipamiento.
- Vigilancia 24 horas al día de las instalaciones.

Todas las instalaciones deberán cumplir la no-emisión de vibraciones y/o ruidos según lo establecido en la normativa foral y nacional al efecto.

Tanto en el interior como en el exterior de los locales destinados a la concentración y distribución del personal, se observará un comportamiento pacífico por parte del mismo, sin que se organicen situaciones de escándalo, gritos, etc., que pudieran crear molestias al vecindario. Esta norma es extensible a la utilización del material.

Igualmente dispondrán de medios de comunicación (teléfonos, fax, correo electrónico, talkies,...) tanto con la Central de Limpieza como con el Servicio Municipal.

El ofertante deberá poner a disposición de sus empleados los medios de comunicación portátiles, p. ej.: teléfonos móviles. En cualquier caso deberá existir un medio de comunicación permanente con la ITM.

Para aportar datos que permitan valorar la eficacia y viabilidad del sistema de trabajo previsto, los Licitadores deberán presentar la siguiente documentación:

- Planos de distribución en planta a escala de las instalaciones, tanto del Parque Central como de los Centros Auxiliares, con indicación de las áreas antes mencionadas.
- Determinación de la situación del Parque Central y de los Centros Auxiliares.

También será requisito indispensable, presentar por los Licitadores los documentos acreditativos de opción de alquiler, tanto del Parque Central como de los Centros Auxiliares.

7.3.2. Equipos de medida.



Se procurará, dentro de las posibilidades técnicas existentes, que tanto el personal de inspección como el que realice las diversas operaciones que exige la prestación del servicio efectúen los controles de forma objetiva mediante la utilización de los adecuados aparatos de medida.

El contratista vendrá obligado, a indicación de la I.T.M., a adquirir y utilizar los nuevos equipos de medida que la técnica pueda poner a punto durante la vigencia del contrato o que así lo aconseje el desarrollo del servicio, a fin de realizar el control de las instalaciones y del servicio con una óptima eficacia y objetividad, sin que ello le permita variar los precios de su oferta.

Todos los equipos de medida deberán estar en perfectas condiciones de uso y serán comprobados (y homologados, en su caso) periódicamente por el contratista y a su cargo, a fin de asegurar la realización de las mediciones correctas de acuerdo con los errores admisibles según el tipo de instrumento.

7.3.3.- Disponibilidad de almacenes y repuestos.

El contratista dispondrá en sus almacenes de los materiales, componentes y equipos necesarios para efectuar todas las operaciones que exige el cumplimiento de los servicios contratados, de forma inmediata, evitando así que su realización pueda estar condicionada por los plazos de entrega del mercado. Para ello, se tendrán en cuenta los plazos de entrega de los diversos materiales, componentes y equipos usuales en las diversas coyunturas de mercado y las necesidades del servicio.

En todo caso, la I.T.M. podrá fijar los materiales, componentes y equipos de los que deba disponer el contratista en sus almacenes, con una única limitación: que el importe total de lo exigido, a los precios unitarios del Cuadro de Precios revisados en cada caso, no sobrepase el de la certificación mensual que por la prestación de los servicios se extienda al contratista.

Las existencias que el contratista mantenga en los almacenes podrán ser comprobadas y revisadas por la I.T.M. siempre que lo considere necesario, debiendo dar toda clase de facilidades al personal municipal que efectúe las citadas labores de comprobación y revisión.

7.4.- SISTEMAS DE CONTROL Y COMUNICACIÓN.

Aplicación informática de gestión y control.

Con el fin de inspeccionar y controlar de una manera eficaz la gestión del servicio, el licitador deberá describir detalladamente en su oferta el sistema informático de gestión y control de recorridos que implantará en el plazo máximo de 6 meses (9 meses en el caso de los lotes 2 y 3) desde la fecha de notificación de la adjudicación del contrato. El citado contrato deberá contemplar como mínimo:

- Digitalización de recorridos sobre la base de la cartografía digital facilitada por el Ayuntamiento u otra que aporte el adjudicatario.
- Asignación de medios, rendimientos, frecuencia y cálculo de posición de equipos en cada momento.
- Grabación de datos en histórico con posibilidad de inspección posterior de los mismos con discriminación de datos.



- Base de datos de equipos con cálculo de amortización de maquinaria.
- Partes de trabajos digitalizados de recorridos con control de incidencias y discriminación de datos por fechas, tipos de incidencias, estado de limpieza, sistemas de trabajos, etc.
- Análisis del estado de limpieza de cada zona con índices deficitarios del estado o necesidad de actuación, obteniendo una clasificación por zonas de las necesidades de mejora en los niveles de limpieza.
- Valoración de la calidad del servicio de limpieza.
- Salida de listados con interrelación entre campos y cálculo de estadísticas.
- Desarrollo de un sistema de control de equipos en tiempo real , con visualización gráfica en pantalla y grabación de datos, mediante sistemas GPS o similar.
- La aplicación informática la gestionará la contrata en sus instalaciones
- Los trabajos de actualización y mantenimiento de datos correrán a cargo de la contrata, excepto la actualización de la cartografía sobre la base de los nuevos desarrollos urbanísticos que correrá por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona.
- El mantenimiento de sistema informático de gestión correrá a cargo de la contrata, no pudiendo esgrimir ésta mal funcionamiento del mismo teniéndolo operativo en todo momento.
- Dicha aplicación contará con una gestión específica de las labores de limpieza durante las fiestas de San Fermín, tanto por la zona de influencia de éstos, como para el resto de la ciudad.
- A su vez contemplará una gestión específica del mantenimiento de papeleras, con representación gráfica de cada una de ellas, así como incorporación de datos para cada una, tanto de inspección, labores de mantenimiento, limpieza, asignación de costes, etc.
- La aplicación contemplará la asignación de costes con precios unitarios de medios y cálculo de presupuestos.
- Dicha aplicación, pasará a disposición del Ayuntamiento una vez finalizado el presente contrato.
- El contratista dispondrá de los equipos informáticos específicas para la actualización de inventarios, control de averías, reparaciones, programas específicos de mantenimiento y sistemas de dibujo asistido, El Ayuntamiento podrá solicitarlos para un mejor control o seguimiento de la contrata.

El licitador deberá, consecuentemente, **ofertar la metodología y los medios necesarios** para conseguir los objetivos antes indicados.

Las modificaciones de los datos del inventario que se produzcan durante el periodo de vigencia del contrato serán entregadas a la ITM conjuntamente con los partes de inspección, en el formato que al efecto se establezca.

El sistema de gestión, será una aplicación informática desarrollada específicamente para la gestión de servicios de limpieza , que integre e interrelacione la cartografía digital, inventario alfanumérico, fotografías y documentación y que explote toda esta información mediante una serie de funcionalidades accesibles de manera muy intuitiva.



El Ayuntamiento proporcionará la cartografía municipal actualizada así como toda la información que está incorporada en la aplicación informática implantada y gestionada a lo largo de la contrata anterior.

Esta aplicación informática deberá ser capaz, como mínimo, de agrupar los trabajos y recorridos en tramos, planificar sus inspecciones, documentarlas, actualizar el inventario, generar incidencias, gestionar avisos, realizar valoraciones económicas provisionales, generar y planificar órdenes de trabajo. De todas estas actividades, la aplicación realizará un seguimiento, gestionará históricos, agrupará información por tramos, calles, barrios, zonas, etc., generando informes estadísticos, mapas temáticos, listados de detalle, valoraciones estadísticas, valoraciones económicas de futuras actuaciones, etc.

El licitador detallará en su oferta:

- Sistema informático y equipos necesarios para la gestión de la aplicación informática propuesta, describiendo de forma detallada todas sus capacidades y funcionamiento e indicando expresamente si dicho sistema está ya implantado en alguna otra ciudad o es de nuevo desarrollo.

En el caso de que esté implantado en algún lugar, se aportará una copia del manual de usuario.

- Personal que se pondrá a disposición de esta actividad, tanto para la realización de la aplicación como para el mantenimiento permanente de los datos de estado.

El contratista deberá asumir el programa de gestión que la ITM considere más conveniente para efectuar el correcto seguimiento de la contrata en todos los aspectos recogidos en este pliego de condiciones.

El contratista deberá aportar las herramientas necesarias para llevar a cabo un seguimiento continuo de la prestación que permita conocer las condiciones de la misma y que deberán cumplir los requisitos que a continuación se establecen.

El desarrollo de este sistema de control no debe introducir obstáculos en la gestión de estos servicios. Para ello es importante que su aplicación se realice a través de un proceso claramente definido y racional que permita su cumplimiento y operatividad sin que se produzcan problemas en la gestión del servicio. Por otro lado, la información deberá aportarse en el formato especificado por el Ayuntamiento, de forma que sea compatible con los sistemas informáticos y estructuras de datos definidas por el Ayuntamiento. Además, los mecanismos informáticos que desarrolle la empresa adjudicataria deberán poder generar de forma automática los ficheros de importación de datos que se especificarán en el momento de la adjudicación.

Toda la información enviada al Ayuntamiento tendrá asociados los correspondientes campos de fecha, hora y clave primaria, para facilitar la elaboración de informes de distinta periodicidad, para que, en cualquier momento, se pueda solicitar un envío de información fuera de la frecuencia habitual, y para posibilitar la recuperación de la información requerida en caso de error en algún envío.

Para la aplicación de este sistema, las herramientas que tendrá que facilitar el contratista en su oferta deberán consistir, como mínimo, en los siguientes elementos, que deberán facilitarse al inicio de la prestación del servicio en soporte informático compatible con los sistemas del Ayuntamiento:



- Cartografía municipal integrada en un SIG.
- GPS.
- Aplicación informática que gestione la información generada por el GPS y el GIS y aporte al Ayuntamiento la información que le permita generar ratios periódicos que le permitan valorar los servicios. Algunos ejemplos de estos ratios son:
 - **Rendimientos** de los distintos servicios de limpieza.
 - Seguimiento de las **incidencias** y de las operaciones de reposición y mantenimiento de los equipos de cada uno de los servicios.
 - **Coste** de cada servicio en función de las variables relevantes en cada uno de ellos, de los medios personales y técnicos y en función del número de habitantes.
 - Aquellos que proponga el adjudicatario o el Ayuntamiento.

La empresa concesionaria estará obligada a facilitar al Ayuntamiento la información con una frecuencia diaria los datos referidos, debiendo estar preparada para facilitar la información en cualquier momento.

El licitador especificará en su oferta el compromiso de actualización de la aplicación durante la ejecución del contrato, motivado por avances tecnológicos que se vayan originando, incorporación de nuevas labores al contrato y/o aspectos a controlar, versiones más avanzadas a la vigente, etc.

Los licitadores deberán señalar si la plataforma es de uso exclusivo o si puede ser utilizada eventualmente o permanentemente en otros servicios o/y contratos externos a este contrato. Si es así deberá señalarse en la oferta presentada.

Toda la información generada y producida en la aplicación deberá ser entregada periódicamente y al fin del contrato a los servicios técnicos municipales en el formato y de la manera que se establezca. Una vez finalizado el contrato la plataforma podrá ser propiedad del ayuntamiento o del contratista según este último señale en su oferta correspondiente.

La valoración de las herramientas ofertadas en este sentido se realizará haciendo hincapié en la gestión de la información, de forma que realmente se traduzca en un elemento útil para el Ayuntamiento que le permita valorar y tener criterios para la adaptación continua de objetivos y medios.

Por tanto, estas herramientas deberán permitir desarrollar un seguimiento en dos aspectos:

1. **Control del cumplimiento** de las acciones contratadas: dedicación de los medios personales y humanos y cumplimiento de las obligaciones de la contrata.

El desarrollo de esta línea supondrá: la presentación por parte de la empresa concesionaria desde el inicio de la prestación del servicio de **partes diarios previos** con periodicidad según ITM, donde se aportará la información solicitada por el ayuntamiento u ofertada por el adjudicatario. Los Servicios Técnicos Municipales podrán realizar inspecciones periódicas diariamente, comprobando el cumplimiento de los servicios establecidos en estos partes.



La empresa concesionaria deberá reportar diariamente al Ayuntamiento la información suficiente para que éste pueda elaborar los **partes definitivos** que, corroboren las labores que efectivamente hayan sido llevadas a cabo. El contenido de estos partes definitivos permitirá, entre otras cosas, conocer el listado definitivo de los servicios prestados y aplicar el régimen sancionador en caso de que se detecte el incumplimiento de alguno de los servicios contratados.

El incumplimiento de los servicios contratados derivará en sanciones económicas o de otro tipo, tal y como se especifica en el régimen sancionador, del Pliego de Cláusulas económico-administrativas.

2. **Seguimiento y evaluación** de la eficiencia y calidad de los servicios.

El Ayuntamiento gestionará la información remitida por la contrata de forma que no sólo se aplique el régimen sancionador sino que su valoración permitirá plantear el redimensionamiento, reestructuración o redefinición de los servicios definidos.

Estas herramientas aportarán datos sobre el nivel de eficiencia técnica y dimensionamiento del servicio, rendimientos de los distintos servicios en distintos sectores, incidencias...

Por tanto, el sistema de seguimiento para la limpieza viaria permitirá:

1. A partir de los partes diarios previos, facilitados semanalmente, y las inspecciones de los Servicios Técnicos Municipales y los partes definitivos elaborados por el Ayuntamiento, conocer mensualmente el grado de ejecución de los servicios ofertados y contratados.
2. Evaluar de forma continua el nivel de eficiencia y dimensionamiento de los servicios y de resultados de los servicios y con ello, análisis de necesidad de otros medios para la prestación de los mismos.

Por otro lado, se deberá disponer de la siguiente información:

- **Mantenimiento de los vehículos y resto de maquinaria**

El contratista deberá disponer de una ficha para cada uno de los elementos de material móvil adscrito al servicio en el que se detallará la información citada en el pliego.

Esta información se remitirá mensualmente al Ayuntamiento en soporte papel e informático compatible con los sistemas del Ayuntamiento.

- **Inventario de bienes y personal**

Los datos de bienes y personal adscritos al servicio deberán estar actualizados y disponibles de forma continua. Se remitirá mensualmente al Ayuntamiento en soporte papel e informático compatible con los sistemas del Ayuntamiento.

A partir de estos análisis, se perseguirán los siguientes objetivos:



1. *Optimizar servicios, rutas y organización de medios y personal* de los distintos equipos para ajustarlos a las prioridades, necesidades y características de cada entorno.
2. *Identificar deficiencias de la calidad en la ejecución*, para poder aportar las medidas correctoras pertinentes
3. Realizar observaciones sistemáticas aleatorias sobre las diferentes rutas y/o equipos programados, para verificar y medir el cumplimiento del servicio.

A través de estas observaciones se valorará la calidad de la prestación. Estas medidas no se aplicarán en los 3 primeros meses de la contrata o el primero que siga a una modificación, para permitir un periodo de maduración de los mecanismos y criterios expuestos.

La información derivada se aplicará en el diseño y ajuste del servicio a las necesidades reales derivadas del análisis de la información recabada.

No podrá introducirse ningún cambio que no venga respaldado por el análisis de esta información.

Los adjudicatarios deberán comunicar a la ITM cuantas anomalías encuentre en el desarrollo de sus trabajos así como sugerencias en orden a la mejor racionalización y eficacia de los mismos, y a facilitar al Servicio, cuanta información les sea requerida a efectos de control, estadística o conocimiento de las operaciones en curso o a realizar, tanto en el aspecto técnico como económico.

También deberán informar de las deficiencias que observen, cuya subsanación no corra a su cargo.

A los efectos del desarrollo de la aplicación informática de gestión de los trabajos, el Ayuntamiento podrá adoptar una cualquiera de las siguientes resoluciones:

- 1.- Seleccionar el sistema informático de gestión propuesto por el Adjudicatario.

En el caso de que opte por esta primera opción, el Adjudicatario vendrá obligado a ceder el Programa al Ayuntamiento, el cual a su vez podrá otorgar, sin coste alguno, licencia de uso a los demás Organismos, Áreas o cualesquiera dependencias municipales.

Una vez adjudicado el Contrato, el Servicio Municipal competente podrá, bien aceptar íntegramente el diseño de partes y programa informático seleccionado durante el proceso de adjudicación del contrato, o bien modificarlos, siendo el coste de tales modificaciones a cargo del Adjudicatario, sin que por ello tenga derecho a contraprestación alguna.

- 2.- Desarrollar un sistema propio de gestión.

En este caso el adjudicatario estará obligado a utilizarlo en las mismas condiciones definidas en el presente artículo.

El adjudicatario, vendrá obligado a utilizar la herramienta informática en su versión más actualizada y en las futuras versiones mejoradas, en la forma en que se le ordene y a poner todo su empeño y diligencia para obtener el máximo provecho de la misma.

Corresponde al adjudicatario las siguientes obligaciones con relación a la utilización y mantenimiento de la aplicación informática arriba indicada:



- Una vez comenzada la prestación de los servicios contratados, los operarios a cargo del adjudicatario (personal de los diferentes servicios de limpieza, de mantenimiento, inspección y control, etc.), durante la ejecución de los servicios, introducirán los datos relativos al servicio realizado: tipo de servicio, fecha de realización, matrícula y dotación de personal del vehículo, hora de realización de la tarea, kilómetros y hodómetro al inicio de la jornada y a su finalización, consumos, itinerario, incidencias y averías, etc.
- A efectos de pago del precio al adjudicatario, la no-introducción de datos en las terminales portátiles, su introducción incompleta o incorrecta y en general, la no-realización de cualquier tarea necesaria para el óptimo aprovechamiento de la herramienta de gestión, será equivalente a la no-justificación del trabajo contratado.
- Periódicamente, el responsable asignado por la Empresa Adjudicataria procederá, a primera hora de la mañana, a cargar los datos citados anteriormente. Dicha periodicidad será indicada por parte de los licitadores en su oferta.
- Además, la ITM cargará en el servidor las distintas peticiones que se reciban, problemas detectados, órdenes de trabajo, etc., por lo que el Responsable de Contrata deberá revisar diariamente estos datos para realizar y adecuar su previsión de tareas.

8.- MECANICA GENERAL OPERATIVA.

8.1.- Servicios Generales.

Este apartado comprende lo relativo a los servicios técnicos, administrativos, almacenes, control y vigilancia, talleres, etc., que son comunes a la totalidad de los servicios. Los Licitadores deberán ajustarse en sus ofertas a todas las condiciones establecidas en el pliego relativas a estos servicios.

Dirección, Vigilancia y Control

Al frente de los servicios y como máximo responsable de los mismos deberá figurar una persona suficientemente cualificada, que mantendrá contacto diario con la Jefatura Municipal del Servicio.

Asimismo, los Licitadores indicarán en sus propuestas toda la relación de los puestos de mando previstos y funciones a realizar, así como los medios mecánicos adscritos a estos servicios.

Administración

Los Licitadores en sus ofertas definirán con el máximo detalle todo el equipo administrativo necesario para la correcta realización de las tareas propias de este servicio. Indicarán en sus ofertas todos los medios adscritos al mismo, tanto humano como materiales y costo anual de los mismos. El equipo administrativo tendrá como mínimo un nivel de informatización compatible con las aplicaciones informáticas de gestión y control descritas en el presente pliego.

Talleres



Será obligación del Contratista la organización y ejecución de los trabajos de conservación, mantenimiento y reparaciones necesarias para que toda la flota de vehículos existentes se encuentre siempre en condiciones óptimas de servicio.

Los Licitadores en sus ofertas, deberán indicar con el máximo detalle:

- Dotación de personal y funciones a realizar.
- Material móvil a emplear.
- Relación de maquinaria y herramienta específica a utilizar.
- Plan de mantenimiento preventivo de vehículos y control diario de vehículos y maquinaria pesada.
- Plan de lavado de vehículo y maquinaria.

La Adjudicataria ajustará las plantillas de estos oficios de forma que en ningún momento, se encuentren los vehículos sin posibilidad de una reparación urgente en plena vía pública.

Almacenes

Deberán los Licitadores describir el procedimiento operativo de este servicio y su relación con la organización general de la Empresa, definiendo dotación de personal y material, así como un estudio de control y administración del mismo en los siguientes puntos:

- Recepción de materiales, útiles, herramientas, etc.
- Suministro y despacho de materiales.
- Control de stocks.
- Pedidos.
- Recuperación de materiales.
- Supervisión y control.

Servicios Médicos

Todo el personal será sometido a las correspondientes revisiones médicas, sometiéndose la Empresa Adjudicataria a las normas dictadas por las autoridades laborales competentes en esta materia y ala legislación vigente.

8.2.- Organización y planificación de los trabajos.

Como consecuencia de los trabajos a realizar por los distintos equipos que se propongan, los licitadores indicarán en sus ofertas los aspectos de organización que consideren, concretando en particular:

- Plan estratégico de la contrata.
- Organización detallada de puesta en funcionamiento de todos los elementos personales y materiales aportados.



- Sistema de control de cantidad de medios humanos y calidad de los servicios que permitan proporcionar al Ayuntamiento diariamente todos los datos requeridos en orden a la justificación de los trabajos realizados.
- Organigrama jerárquico y funcional.
- Dispositivos organizativos y personales en relación con todos los servicios internos necesarios
- Plan de mantenimiento de las instalaciones fijas.
- Planificación operativa de los trabajos.
- Plan de gestión de personal, Seguros Sociales, accidentes de trabajo e I.R.P.F.
- Para el control de presencia de los medios humanos adscritos a este Contrato, el adjudicatario dispondrá de sistemas que garanticen la transmisión de datos, cuantas veces sea solicitado por la ITM, del control de presencia de medios humanos de los servicios.

Corresponde a las empresas licitadoras proponer el sistema más eficaz para llevar a cabo todos los servicios ofertados con los medios propuestos.

Los ofertantes definirán con todo tipo de detalle para cada servicio el proyecto de organización, medios y personal, desarrollando al menos los siguientes aspectos:

- a) Descripción de cada servicio de los equipos de limpieza y apoyo en cuanto a vehículos, personal y ruta asignada.
- b) Rutas de cada uno de los servicios, especificando como mínimo en cada una:
 - Itinerario
 - Previsión de metros cuadrados y/o lineales a limpiar.
 - Número de papeleras a recoger.
 - Hora prevista de inicio y finalización de cada itinerario.
 - Etc.
- c) Planos de detalle de cada itinerario, en cada uno de los servicios
- d) Calendario y horarios de limpieza por barrios para cada uno de los servicios .
- e) Vehículos de reserva disponibles para cada servicio en las instalaciones fijas
- f) Cuantos datos sean necesarios para la mejor descripción del servicio

9.- MEDICIÓN VALORACIÓN Y ABONO.

El adjudicatario tiene derecho al abono del precio convenido en el contrato del servicio efectivamente realizado, previa comprobación y certificación expresa de la correcta ejecución del mismo, por los Servicios Técnicos Municipales, conforme a lo señalado en el apartado C.9 del Cuadro de Características del Contrato.

10.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.



El adjudicatario está obligado a cumplir cada uno de los aspectos enunciados en el presente pliego.

Como responsable de la limpieza de las vías públicas existentes en el Término Municipal propiedad del Ayuntamiento de Pamplona, el adjudicatario será responsable ante el Ayuntamiento de Pamplona y ante terceros de los daños y perjuicios que pudieran reclamarse, producidos por una defectuosa ejecución de los trabajos objeto del presente contrato.

Igualmente, el adjudicatario tendrá la obligación primordial de realizar todas las operaciones enumeradas en el Objeto del Contrato, que le sea comunicado por el Ayuntamiento a través de los Técnicos municipales y especialmente por el responsable del contrato.

A continuación se definen distintos servicios que, si bien tienen carácter excepcional, son, sin embargo, de realización obligatoria para el contratista:

10.1- Trabajos diversos.

El contratista estará obligado a realizar trabajos que no correspondan específicamente a la limpieza viaria, incluso para organismos y personas ajenas al municipio, si le son encargados por la Inspección Técnica Municipal, con la única limitación de que sean similares a alguna de las operaciones que exige la prestación del servicio.

Si este tipo de trabajo, que siempre tendrá carácter excepcional, fuese realizado con cargo al ayuntamiento (o, aún siendo por cuenta de terceros, indicase su realización la I.T.M.), será abonado a precios vigentes en el contrato.

10.2.- Actuaciones extraordinarias.

Como consecuencia de anomalías de cualquier tipo que puedan concurrir, la I.T.M. podrá obligar al contratista a realizar específicos trabajos de conservación y mantenimiento en lugares no incluidos en su contrato y que serán abonadas a los precios contractuales.

10.3- Emergencias.

Si como consecuencia de emergencias empresariales, de las instalaciones, etc... el contratista estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas en el Pliego, estará obligado a dar cuenta de ello, de forma inmediata a la I.T.M., para que ésta procure tomar las medidas convenientes a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causaría a la prestación del servicio de limpieza.

Los gastos que ello ocasione serán abonados directamente por la Contrata, sin perjuicio de la aplicación de sanciones y descuentos en las certificaciones que se establezcan, y de la posible resolución del contrato, en su caso.

En caso de emergencia por catástrofe (inundaciones, incendio, nevadas, etc...) el contratista, a indicación del ayuntamiento vendrá obligado a poner a disposición municipal y en el plazo máximo de 3 horas, todo el personal y material dedicado a la contrata.



10.4.- Informes y estudios.

El adjudicatario, por propia iniciativa o a solicitud de la I.T.M., deberá realizar todos aquellos informes y estudios que se estimen pertinentes respecto a los trabajos objeto del presente pliego.

11.- DILIGENCIA EN LOS AVISOS Y GESTION DE QUEJAS.

Toda incidencia que impida el funcionamiento normal de la actividad de la ciudad, a criterio municipal, se considerará de urgente actuación y se aplicarán los medios humanos y materiales necesarios para que sea subsanada inmediatamente. Si que por las circunstancias específicas de dicho trabajo, y siempre a juicio municipal, no pudiese resolverse en dicho plazo, se adoptarán las medidas necesarias tanto en materiales, medios, equipos y señalización hasta subsanar dicha incidencia, en modo y medida que no suponga peligro alguno.

La falta de atención de avisos y/o quejas tramitados por la ITM en un plazo máximo de 24 horas facultará al Ayuntamiento para efectuar la penalización a que hubiere lugar.

12.- ACEPTACION DE LOS SERVICIOS.

El contratista está obligado a aceptar todas las zonas existentes en este municipio en las condiciones actuales contenidos en este Pliego, haciéndose cargo de las mismas y prestándoles los servicios especificados en el mismo.

Durante el plazo de garantía de los diferentes polígonos el adjudicatario estará obligado a realizar las labores de limpieza pública urbana de manera periódica o excepcional.

La aceptación de las instalaciones, serán atendidas sin que puedan ser alteradas sus características salvo en caso de previa autorización de la I.T.M. o, a requerimiento de la misma.

Asimismo, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se hará cargo de nuevos polígonos, urbanizaciones o reurbanizaciones que se realicen en su zona de actuación, tanto si son efectuadas por el Excmo. Ayuntamiento o las recibidas de terceros, procediendo a un aumento del presupuesto sobre la base de los precios unitarios presentados en el estudio económico definido en el presente pliego Anualmente y cuando se produzca una ampliación o reducción de nuevas zonas se deberá presentar un estudio que englobe la totalidad de la ciudad en la que se rediseñen los medios humanos, materiales, itinerarios, etc., que permitan optimizar los medios empleados. Todos estos estudios se realizarán siguiendo criterios de la ITM y antes de ser efectivos, deberán ser aprobados y autorizados. Este estudio se llevará a cabo independiente de la ampliación o reducción de las zonas existentes originalmente.

Cualquier propuesta que con posterioridad realice la concesionaria o para la que el ayuntamiento solicite un presupuesto, deberá presentar la misma información, desglosada como mínimo en las mismas partidas con el fin de llevar un seguimiento de las mismas.

Además las propuestas económicas deberán aportar precios unitarios de cada uno de los servicios tal y como se haya especificado en la oferta realizada en su día.

Las nuevas zonas ejecutadas por terceros deberán ser revisadas antes de su recepción provisional municipal por la contrata, quien informará por escrito a la I.T.M. del estado de las mismas de acuerdo con la norma y directrices municipales, como paso previo a su incorporación al inventario de limpieza. La I.T.M. decidirá si han de realizarse o no las oportunas obras de acondicionamiento debiendo ser aceptadas por el contratista y



prestándoles el servicio especificado en los pliegos en el momento en que así lo determine la citada inspección.

En cualquier momento del periodo de duración del contrato y cuando así lo determinen los Servicios Técnicos Municipales se podrá proceder a la ampliación o reducción de las zonas objeto del contrato o a la disminución de medios humanos o materiales contratadas inicialmente.

Todo lo anterior, se entiende aplicable de conformidad con lo previsto en la legislación en materia de modificaciones contractuales.

13.- SERVICIOS E INSTALACIONES AFECTADAS.

Corresponde al Adjudicatario la obtención de todos los datos de servicios municipales y no municipales e instalaciones existentes en la zona de los trabajos. Todos los trabajos de campo se realizarán adoptando las máximas precauciones en orden a evitar cualquier daño o afección a dichos servicios e instalaciones.

En el caso de que, como consecuencia de los trabajos que el Adjudicatario ejecute, se produzcan daños a los servicios e instalaciones existentes y que de dichos daños se derive algún tipo de responsabilidad, ésta será asumida por el Adjudicatario, siendo a su cargo las indemnizaciones a que hubiera lugar.

14.- CONTROL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Uno de los objetivos del Ayuntamiento a través del presente pliego, es potenciar el sistema de seguimiento de calidad de limpieza urbana, y calidad de la prestación que contribuye a ella. Mejorar dicha calidad implica, de una parte, optimizar tratamientos y rutas de los distintos equipos, para ajustarlos a las prioridades, necesidades y características de cada entorno, y de otra parte asegurarse que dichos tratamientos se están llevando a cabo según programaciones previstas y según normas de buena ejecución correspondientes.

La optimización de tratamientos y rutas, será fruto de las sistemáticas de revisión periódicas de limpiezas, y de las sistemáticas de programación a corto, plazo de limpiezas y trabajos complementarias.

Para ello los trabajos objeto de este contrato estarán sujetos al control de calidad y grado de satisfacción, así como a campañas de información, divulgación y concienciación social, que se efectuará mediante las determinaciones establecidas por la ITM, siendo todos los gastos que se origine por éstos conceptos, por cuenta del contratista.

El licitador definirá en su oferta un Plan de control de calidad en la prestación de los trabajos que se llevará a cabo durante la realización de los mismos, describiendo medios y procedimientos para el seguimiento de las actuaciones que garanticen calidad, rendimientos y optimización de recursos en la prestación del servicio público, definiendo los aspectos a controlar en cada actividad tanto cualitativos como cuantitativos, así como muestreos ciudadanos del grado de satisfacción del servicio.

La ITM analizará dicho plan de control de calidad en la prestación de los servicios y tendrá la potestad de asumirlo íntegramente, modificarlo o confeccionar un nuevo plan cuyo objetivo es básicamente permitir identificar mermas de calidad en la ejecución, para poder tomar las medidas correctoras pertinentes, tanto por parte de la Empresa, como por parte del



Ayuntamiento en los ámbitos de responsabilidad de cada uno, y potenciar la motivación de la Contrata hacia la calidad

Dichas prestaciones resultan todas de las programaciones acordadas con el Ayuntamiento, tanto para programaciones básicas repetitivas, como programaciones adicionales a corto plazo.

Se entenderá por calidad de las prestaciones de limpieza, el cumplimiento de dichas programaciones

➤ ***Elección y programación diaria de las rutas y/o equipos de limpieza a observar en día siguiente.***

La media del número de observaciones programadas a lo largo de un mes y su distribución a lo largo del mes será potestad del Ayuntamiento, aunque preferente y sensiblemente proporcional al número de equipos programados cada día.

A estas rutas resultado del programa diario, el Ayuntamiento podrá añadir rutas evaluadas como deficientes o muy deficientes en observaciones efectuadas en los siete días anteriores, y/o objeto de reclamaciones reiteradas por parte de ciudadanos.

Se ordenará ese conjunto de observaciones previstas para el día, en una(s) ruta(s) específica(s) de control, siendo el orden y las horas en que efectuar esas observaciones totalmente a criterio del Ayuntamiento.

➤ ***Realización de cada observación bajo las tres perspectivas***

❖ Comprobación de la posición en ruta del equipo. (PR)

Su situación en ruta, de acuerdo a los horarios previstos para el cumplimiento de la misma dentro de la jornada, laboral correspondiente. Estos horarios serán no obstante susceptibles de matización en caso de incidencias importantes fehacientemente comprobadas, que el equipo hubiera podido tener durante la jornada de trabajo.

❖ Comprobación de la conformidad en la configuración del equipo con lo previsto (CE).

Se analizará la composición del equipo (tipo de vehículo, número de operarios, herramientas de trabajo), se evaluará el estado funcional del mismo respecto a las normas que le sean aplicables, bien del presente pliego, bien como recomendaciones y normas de utilización del propio fabricante del equipo, ordenanzas municipales, etc. También se comprobará el estado de limpieza/imagen e impacto ambiental.

❖ Comprobación de la suciedad en ruta (SR)

Se efectuará la observación del tramo de vía pública recién tratado, se evaluará la calidad del trabajo realizado a través de la densidad de los residuos de distinto tipo que hubieran tenido que ser recogidos por el equipo y que no lo han sido.

Se realizarán así mismo comprobaciones periódicas exhaustivas tendentes a verificar la bondad y precisión del propio proceso de verificación empleado.



Los licitadores deberán señalar en cada uno de los itinerarios recogidos en el correspondiente anexo el tanto por ciento de limpieza realizado.

- **Materialización de los resultados de cada una de esas observaciones en unas fichas de observación.**

Se diseñarán unas fichas de observación de equipos para cada trabajo específico que permitirán:

- Reflejar los hechos observados
- Puntear cada uno de los tres componentes de calidad citados anteriormente.
- Trasladar el día siguiente a la Empresa los resultados de ese seguimiento, para la toma de medidas correctoras a que pudieran dar lugar.

- **Puntuación global de la prestación mensual de limpieza.**

Se seguirá según lo dispuesto en las Condiciones Técnicas Generales-Proyecto de Explotación de este pliego de condiciones.

Dichas medidas no se aplicarán en los 3 primeros meses de la Contrata, periodo utilizado para el conocimiento y en su caso maduración de los mecanismos y criterios expuestos. Pasado ese periodo, será potestad del Ayuntamiento aplicarlas en cualquier momento, íntegramente o con las matizaciones que podrán resultar de la experiencia y del grado de satisfacción durante ese periodo transitorio. Se valorarán los tres aspectos siguientes:

- La colaboración de la Empresa en el diseño y ajuste a la necesidad real, de los programas y rutas de limpieza.
- Los propios resultados del sistema de seguimiento y medición descrito anteriormente.
- Las medidas tomadas por la empresa para corregir los problemas que se hayan podido encontrar, así como el grado de satisfacción por parte del propio ciudadano, evaluado a través de encuestas, y a través, de la intensidad y evolución de sus posibles reclamaciones.

Se valorará además de lo descrito anteriormente, la acreditación de estar en posesión de un sistema de Calidad según la norma Internacional ISO 9001, otorgado por un organismo acreditado y estar en posesión del certificado de Implantación de un sistema de Gestión Medioambiental según la norma Internacional ISO 14001, otorgado por un organismo acreditado. Cualquier otra norma que se acredite y se considere de interés para el servicio será valorada.

También se valorará que el licitador cuente con un plan de formación para el personal con los siguientes aspectos:

- Reducción del consumo energético y de agua.
- Dosificación y uso de productos de limpieza.



- Salud laboral y prevención de riesgos laborales.
- Gestión de residuos.

15.-DE LOS MATERIALES.

Los materiales empleados en los servicios contratados serán de primera calidad y, en principio, idénticos a los existentes, pudiendo la ITM, si así lo estimase, suministrar los mismos, deduciéndose en este caso el coste del material en la correspondiente certificación mensual.

16.-DE LAS INVERSIONES.

El Ayuntamiento de Pamplona se reserva el derecho a realizar las inversiones en medios materiales (vehículos, maquinaria, equipos de limpieza, materiales, instalaciones fijas y móviles, servicios comunes, etc.) necesarios para el establecimiento y la explotación de estos trabajos. Estando el adjudicatario obligado a su utilización y correcto mantenimiento, de acuerdo a lo recogido en su oferta.