



**Ajuntament
de Barcelona**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULARÀ LA CONTRACTACIÓ
PRESTACIÓ DELS SERVEIS EXTRAORDINARIS DE CONTROLADORS D'ACCÉS I
ALTRES SERVEIS AUXILIARS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT A LA
INSTAL·LACIÓ DEL PARC DEL FÒRUM**

ÍNDEX

1. Objecte
2. Descripció tasques de lloc de treball
 - i. Coordinador general
 - ii. Coordinador de servei
 - iii. Coordinador de servei de controladors d'accés
 - iv. Coordinador de servei d'auxiliars de suport mobilitat i auxiliars cívics
 - v. Personal de Control d'accessos
 - vi. Personal d'auxiliars de suport mobilitat i auxiliars cívics
3. Descripció operatiu pel servei durant actes
 - i. Amb anterioritat a l'acte
 - ii. Durant la celebració de l'acte
 - iii. Interior del recinte
 - iv. Amb posterioritat de l'acte
4. Previsió d'hores
5. Organització del servei
 - i. Organització del servei
 - ii. Tasques administratives
 - iii. Reforços i retens
 - iv. Inspecció
6. Personal
 - i. Uniformitat i vestuari
 - ii. Formació
7. Altres Obligacions
8. Sistema independent de valoració de qualitat del servei
9. Acords a Nivell de Servei

1. Objecte

És objecte del contracte la realització de tasques de suport a les activitats del Parc del Fòrum mitjançant personal auxiliar, tals com informació, controladors d'accés, suport a la mobilitat, i auxiliars cívics a esdeveniments celebrats a les instal·lacions.

El Parc del Fòrum, espai de la ciutat de Barcelona on s'hi realitzen esdeveniments multitudinaris de diferents tipologies, i on és necessari disposar de personal per a la realització de tasques de controladors d'accés, auxiliars de suport a la mobilitat, auxiliars cívics al recinte i entorn del Parc del Fòrum durant els esdeveniments que s'hi celebren. Durant la celebració dels actes al Parc del Fòrum, l'adjudicatari prestarà els serveis que es detallen a continuació:

- Coordinador general
- Coordinador de servei
 - Coordinador de servei de controladors d'accés
 - Coordinador de servei d'auxiliars d'atenció al client, mobilitat i auxiliars cívics
- Personal de Controladors d'accessos
- Personal auxiliar d'atenció al Client, mobilitat i auxiliars cívics

2. Descripció de tasques de lloc de treball

Les principals tasques que desenvolupen aquests serveis extraordinaris són les que es detallen a continuació (a títol merament enunciatiu, però no limitatiu).

Coordinador general

Dependència: La persona/persones escollida/es per l'adjudicatari per desenvolupar aquestes tasques haurà de ser promoguda per l'adjudicatari i amb el vistiplau i dependència directa de la Unitat Operativa de BSM.

Funció: La seva funció és coordinar tots els serveis que depenen d'aquesta figura.

L'adjudicatari posarà a disposició de BSM, en execució d'aquest contracte, un coordinador general, qui haurà d'estar present en tots els serveis extraordinaris, amb les funcions que es descriuen en aquest plec.

El cost de coordinador s'entendrà inclòs en l'oferta de l'adjudicatari en les tasques de gestió operativa dels serveis a executar. Aquestes tasques són les pròpies administratives, preparació de dispositius, reunions de coordinació, tancament administratiu.

S'establirà un preu unitari independent per les hores presencials que es dediquin a la operativa dels esdeveniments, aquest preu quedarà definit en la oferta i en el desglossament de preus d'aquesta licitació.

El departament d'operacions sol·licitarà i determinarà l'horari d'inici i finalització de les seves tasques segons l'operativa de cada acte i aquestes seran les hores facturables.

Hauran d'assistir de forma obligatòria a les reunions de seguretat vinculades a les operatives extraordinàries del servei i proposades pels responsables de BSM, ja sigui de forma presencial o telemàtica.

Tindrà la obligació de conèixer el Pla d'Autoprotecció i Emergència de cada esdeveniment amb les corresponents circulacions, sortides d'emergència,.... En cas necessari serà també responsable de la seva aplicació i coordinació.

Coordinador de Servei

Dependència: Coordinador general. La persona/persones escollida/es per l'adjudicatari per desenvolupar aquestes tasques haurà de ser promoguda per l'adjudicatari amb el vist-i plau de la Unitat Operativa de BSM.

Funció: Els coordinadors de servei són aquelles persones que s'encarregaran de vetllar pel compliment de les diferents operatives vinculades a les diferents àrees del servei. Aquestes persones hauran de formar part d'un equip permanent assignat als esdeveniments del Parc del Fòrum. Hauran d'assistir de forma obligatòria a les reunions de seguretat vinculades a les operatives extraordinàries del servei i proposades pels responsables de BSM, ja sigui de forma presencial o telemàtica.

Tindran la obligació de conèixer el Pla d'Autoprotecció i Emergència de cada esdeveniment amb les corresponents circulacions, sortides d'emergència. En cas necessari seran també responsables de la seva aplicació i coordinació.

Coordinador de servei de controladors d'accés

Dependència: Coordinador General

Funció: realitzen tasques vinculades al control d'accés. Les principals tasques a desenvolupar són:

El Coordinador de controladors d'accés rebrà per part del Coordinador General i de la Unitat Operativa de BSM la distribució del seu personal assignat a cada acte. Serà funció del Coordinador de controladors d'accés situar i distribuir correctament els controladors d'accés i transmetre les instruccions específiques de l'esdeveniment.

Coordinació amb el Coordinador General i la Unitat Operativa de BSM respecte als tipus d'entrada, accés i qüestions derivades de la seva pròpia activitat.

Notificar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM les incidències i reclamacions detectades per ell mateix i/o pel seu equip de treball.

Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides, formant part activa també de qualsevol de les posicions del PAU que li sigui designada.

Coordinador de servei d'auxiliars d'atenció al client, suport mobilitat i auxiliars cívics

Dependència: Coordinador General

Funció: Realitzen tasques vinculades a l'accés a la instal·lació i els seu entorn.

Coordinació amb el Coordinador General i la Unitat Operativa de BSM respecte als tipus d'entrada, accés i qüestions derivades de la seva pròpia activitat

Coordinació de tota la operativa de la gestió de suport a la mobilitat i del servei dels auxiliars cívics.

El Coordinador del servei d'auxiliars rebrà per part del Coordinador General i de la Unitat Operativa de BSM la distribució del seu personal assignat a cada acte i ordres a seguir. Serà funció del Coordinador dels auxiliars situar i distribuir

correctament, transmetre les instruccions específiques en l'àrea pròpia de treball en la zona interior i exterior de l'entorn al Parc del Fòrum.

Comunicar al Coordinador general, a la Unitat operativa del Parc del Fòrum els canvis d'operativa que es puguin produir derivats de decisions de Forces i Cossos de Seguretat.

Coordinació amb el Coordinador General i la Unitat Operativa de BSM respecte i qüestions derivades de la seva pròpia activitat.

Notificar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM les incidències i reclamacions detectades per ell mateix i/o pel seu equip de treball.

Informar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM de la presència de membres de Forces i Cossos de Seguretat als accessos.

Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides, formant part activa també de qualsevol de les posicions del PAU que li sigui designada.

Personal de Controladors d'accés

Dependència: Coordinador de servei de controladors.

Funció: les funcions específiques del personal de control d'accés són les següents:

Tot el personal amb tasques de controlador d'accés haurà de disposar de la seva habilitació vigent amb el seu nom i TIP de controlador i portar-la sempre de forma visible.

Controlar que les persones que volen accedir al recinte compleixin les condicions establertes per la instal·lació i/o l'organització de l'esdeveniment. En cas de no compliment no permetre l'accés a aquestes persones exercint el dret d'admissió.

Impedir l'accés a l'interior de la instal·lació a les persones que no tinguin permès l'accés per algun supòsit de les limitacions generals d'accés.

Fer complir la normativa sobre limitació de l'entrada de les persones menors i, a aquests efectes, comprovar l'edat de les persones que pretenguin accedir, mitjançant l'exhibició dels documents d'identitat.

Avisar de possibles incidències, al Coordinador de controladors i al responsable operatiu de BSM, de qualsevol incidència que comporti superar l'aforament màxim autoritzat i no permetre l'entrada de més públic quan s'hagi arribat al seu aforament màxim.

Prohibir l'accés del públic a partir de l'hora límit de tancament o, si escau, un cop iniciat l'espectacle o activitat, d'acord amb les seves condicions específiques.

Informar immediatament als vigilants de seguretat privada de les alteracions de l'ordre que es produeixin en els accessos, sense perjudici de les actuacions que puguin dur a terme per vetllar per la integritat física de les persones i els béns, quan la urgència ho requereixi. Així mateix, han d'informar directament d'aquestes alteracions a qualsevol responsable operatiu de BSM

En cas necessari, auxiliar les persones que requereixin assistència sanitària i trucar al telèfon d'emergències corresponent. En tot cas, seguir el protocol d'actuacions establert per la instal·lació i normativa aplicable.

Permetre i facilitar les inspeccions o controls reglamentaris a les persones que realitzen aquestes funcions.

Vetllar per a que el públic assistent desallotgi el recinte

Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides, formant part activa també de qualsevol de les posicions del PAU que li sigui designada.

En cap cas el personal de control d'accés pot assumir o exercir les funcions pròpies dels vigilants de seguretat privada

Personal auxiliar d'atenció al Client, mobilitat i auxiliars cívics

Dependència: Coordinador de servei d'auxiliars d'atenció al Client, mobilitat i auxiliars cívics.

Funció: Són les persones encarregades de l'entrada/sortida dels espectadors, donar suport a l'ordenació dels vehicles, les zones d'aparcaments, la mobilitat exterior, vetllar per la convivència i el civisme a l'entorn del Parc del Fòrum.

Les àrees pròpies de treball són aquelles designades per la Unitat Operativa de BSM a la instal·lació. L'horari d'inici i finalització de les seves tasques s'acordarà segons l'operativa de cada acte.

Les principals tasques a desenvolupar són:

Informació i orientació dels clients sobre els accessos al recinte i informació bàsica de l'esdeveniment amb cordialitat i atenció.

Vetllar per la convivència i detectar actes incívics a l'entorn del Parc del Fòrum durant la celebració dels esdeveniments.

Donar suport al tancament d'espais d'aparcament reservats per a col·lectius dels actes que es realitzin.

Donar suport a l'ordenació dels accessos de vehicles a les zones d'aparcament durant als actes celebrats a les instal·lacions del Parc del Fòrum.

Donar suport a la regulació de la mobilitat exterior juntament amb les Forces i Cossos de Seguretat presents en l'esdeveniment, zona exterior.

Vetllar per a que el públic assistent desallotgi el recinte.

Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides, formant part activa també de qualsevol de les posicions del PAU que li sigui designada.

En cas de detectar a la seva zona d'influència possibles actes incívics, vandàlics o contraris al correcte funcionament de la instal·lació, avisar de forma immediata al coordinador designat.

3. Descripció operatiu pel servei durant els actes.

Amb anterioritat a l'acte

- Reunió de coordinació entre el Coordinador General i els Coordinadors de Servei amb el/s responsable/s de la Unitat Operativa de BSM per rebre la totalitat de la informació sobre el tipus de dispositiu d'auxiliars de servei a implantar i el perfil del personal que es necessita, atenent a les característiques de l'esdeveniment.
- Previsió de possibles incidències, torns previs, muntatge, reubicacions, etc.
- Confirmació dels horaris, obertura de portes, entrada de públic, etc.
- Portar a terme la distribució in situ del personal segons el perfil comentat per l'acte.
- L'adjudicatari s'obliga a presentar a BSM la distribució de l'operatiu de servei pactat, detallant la relació nominal de persones per zones on es prestarà el servei. Aquesta relació serà comprovada a l'inici i al final de l'acte pel Coordinador General. En el cas de qualsevol incidència o variació serà comunicat al responsable operatiu de BSM immediatament i també s'adjuntarà en l'informe de incidències.

Durant la celebració de l'acte

Tot el personal serà controlat en l'entrada de la instal·lació. Es realitzarà per la porta designada, acreditant-se i facilitant les seves dades personals.

A la seva arribada, el Coordinador general i Coordinadors de Serveis parlaran amb el responsable de la unitat operativa de BSM per ultimar les possibles incidències que hagin pogut sorgir, i així precisar més concretament el perfil de l'acte.

Els coordinadors de servei son els responsables de donar tota la informació i Pla d'Autoprotecció referent a l'esdeveniment a tot el personal.

Els coordinadors de servei son els responsables de la col·locació en el lloc de treball de tot el personal per l'obertura de portes, conjuntament amb el responsable de la unitat operativa. S'informarà a la Unitat operativa de BSM de qualsevol incidència en la implantació del dispositiu.

Controlar i gestionar l'entrada de públic i el correcte desenvolupament de l'esdeveniment des de l'arribada del públic i obertura de portes fins al tancament del recinte. Qualsevol incidència serà comunicada a la Unitat Operativa de BSM qui donarà les instruccions pertinents al coordinador de servei per tal que s'apliquin.

Informar la Unitat Operativa de BSM de totes les reclamacions i incidències i que s'atenguin durant l'esdeveniment.

El Coordinador general i Coordinadors de serveis seran els responsables de lliurar el plànol d'implantació a tot el personal que haurà de portar durant l'esdeveniment, on es detallarà la informació rellevant per l'atenció i informació al públic i dels serveis ubicats a la instal·lació:

- a. Barres de bar, amb numeració
- b. Punts de restauració.
- c. WC, ubicats en tot el recinte
- d. Serveis mèdics, ambulàncies
- e. Plataforma PMR, atenció i acompanyament de les persones amb MR.
- f. Punt Lila
- g. Producció
- h. Sortides d'emergències
- i. Escenaris i els seus noms
- j. Merchandising

En el supòsit de trobar-se un objecte extraviat, s'haurà de comunicar i lliurar als coordinadors de serveis.

El personal ha de tenir una actitud pro-activa i amable amb el públic que precisa d'atenció especial.

Amb posterioritat de l'acte

Reunió amb el responsable d'operacions per valorar l'esdeveniment. Confeccionar l'informe d'incidències, per zones segons implantació.

L'empresa Adjudicatària i BSM fomentaran la interacció amb la resta d'empreses adjudicatàries dels diferents serveis dintre de l'operativa de cada acte, per tal de donar una millor qualitat de servei vers als clients i públic assistent.

Aquestes tasques seran establertes durant la reunió prèvia de configuració del servei, entre la Unitat Operativa de BSM i el coordinador general, en funció del tipus de dispositiu requerit i amb l'objectiu que el públic assistent a les instal·lacions del Parc del Fòrum rebi el màxim servei de qualitat.

4. Previsió d'hores

S'estima que el nombre d'hores necessàries per cobrir el servei extraordinari durant un any, serà el que s'indica a continuació. Aquestes dades són purament informatives, sense que BSM tingui obligació de contractar la totalitat de les hores indicades.

CONCEPTE	HORES ANUALS
Coordinador general Esdeveniments	1000
Coordinador de serveis Esdeveniments, controladors d'accés, auxiliars d'atenció al client, suport a la mobilitat, auxiliars cívics.	1500
Controladors d'accés	18.000
Auxiliar d'atenció client, mobilitat, cívics	25.000

5. Organització del servei.

Organització del servei

L'adjudicatari designarà per la seva part, un responsable per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM per aquest contracte i haurà d'estar localitzable les 24 hores del dia els 356 dies de l'any.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució d'una persona assignada en aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 12 hores des de la seva recepció.

L'adjudicatari garantirà, l'assignació per a BSM d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, principalment en aquells serveis o posicions de responsabilitat o coordinació del servei, exceptuant els casos que a requeriment de BSM o del propi adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

Tasques administratives

Serà obligació de l'adjudicatari l'aportació de dos tipus de comunicacions relatives als serveis prestats:

- Comunicació al servei d'Administració de la instal·lació (sol·licitant del servei), en un termini no superior a les 48 hores des de la finalització del servei extraordinari, de l'operatiu final pel servei durant els actes, fent constar la descripció de les hores treballades, personal dedicat, grup Professional i import.
- L'Adjudicatari s'obliga a presentar a BSM la distribució de l'operatiu de serveis pactat, 48 hores màxim després d'haver rebut la comunicació anterior (sol·licitud del servei), detallant la **relació nominal de persones** per zones on es prestarà el servei. Aquesta relació serà comprovada a l'inici i al final de l'acte pel Coordinador general. En el cas de qualsevol incidència o variació, serà comunicat al responsable operatiu de BSM immediatament i també s'adjuntarà aquesta incidència en l'informe final..
- Elaboració d'un informe d'incidències dels serveis integrats sol·licitats, que s'haurà de lliurar en un màxim de 72 hores de la finalització del servei extraordinari.

Reforços i retens

- L'adjudicatari garantirà al Coordinador de Servei, Controladors d'accés i Auxiliars, d'un (1) personal de suport durant els horaris de serveis dels esdeveniments per facilitar els canvis ubicació, lliurament de material, sense cost addicional al servei sol·licitat per BSM, i a càrrec de l'adjudicatari. Aquest personal de suport es garantirà sense perjudici de la posició extra de suport que, a voluntat de l'adjudicatari, s'afegeixi o no en motiu de l'oferta.
- L'adjudicatari s'obliga a la disposició d'un (1) coordinador present durant els horaris d'inici, dels serveis de muntatge /desmuntatges, durant les pauses necessàries, i durant els canvis de torn del servei sense cost addicional al servei sol·licitat per BSM, i a càrrec de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. També disposarà d'un retén presencial de personal suficient per tal de donar els relleus pertinents i/o resoldre incidències pròpies del servei (retards del personal, absències, baixes imprevistes durant el servei, etc...).
- En qualsevol cas, aquest personal haurà de conèixer i estar format per realitzar les funcions del seu lloc de treball, així com el coneixement del Pla d'Autoprotecció específic de la instal·lació.
- BSM determina aquests retens mínims per al personal de Control d'Accessos que es regiran segons els aforaments previstos en cadascun dels esdeveniments que es realitzin; Així:
 - De 500 a 1000 espectadors es determina el retén de 1 persona
 - De 1001 a 4000 espectadors es determina el retén de 2 persona
 - De 4001 a 8000 espectadors es determina el retén de 3 persona
 - De 8001 a 12000 espectadors es determina el retén de 4 persona
 - De 12001 a 20000 espectadors es determina el retén de 5 persona

De 20001 espectadors en endavant, es determina el retén de 5 persones a qui es sumaran 2 persones més de retén per cada 10000 espectadors extres o fracció.

- BSM determina aquests retens mínims per al Personal auxiliar d'atenció al Client, mobilitat i auxiliars cívics que es regiran segons el % del dispositiu en cadascun dels esdeveniments que es realitzin; Així:

- Entre el 6% i el 9% del nombre de personal sol·licitat.

Inspecció

L'adjudicatari designarà un interlocutor, qui mantindrà reunions com a mínim amb caràcter mensual amb la Direcció del Parc del Fòrum o persona en qui delegui,, per analitzar les incidències produïdes, es determinaran accions concretes per a dies puntuals i alhora informaran i documentaran les inspeccions del servei realitzades durant el mes anterior(actes).Aquestes inspeccions s'hauran d'efectuar acompanyat d'algun responsable de BSM i amb una freqüència mínima d'una inspecció cada mes.

6. Personal

Uniformitat i vestuari

- L'adjudicatari mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei, en correcte estat d'uniformitat.
- L'adjudicatari vindrà obligat a requeriment de BSM, de a la renovació total o parcial de l' esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball. De forma puntual i per les característiques d'actes que així ho requereixin, BSM podrà sol·licitar a l'Adjudicatari la variació parcial o total d'aquesta uniformitat.
- L'adjudicatari s'obliga a que tot el personal assignat al servei, disposi d'una acreditació visible on aparegui el nom i cognom de la persona que presta el servei.
- L'uniforme del personal que presta servei haurà de ser adequat a cada tipologia de servei i amb possibilitat de variants en funció de la tipologia d'esdeveniments (esportiu, familiar, musical..) o requeriments de BSM.
- BSM facilitarà com a vestuari, un espai pel personal de l'Adjudicatari. Si el condicionament d'aquest espai es exclusiu per el personal de l'Adjudicatari, aquest assumirà les despeses de condicionament i equipament pel seu personal, d'acord amb la supervisió de BSM.
- L'Adjudicatari no podrà disposar de presència de la seva marca en la uniformitat i elements per a la prestació del servei. En aquest sentit, BSM facilitarà a l'empresa Adjudicatària la identitat gràfica que haurà d'aparèixer en la uniformitat vinculada a les instal·lacions del Parc del Fòrum

Aptituds:

- En aquelles posicions de responsabilitat (coordinadors): dots de

comandament, gestió d'equips, amabilitat, seriositat, capacitat de reacció en solució d'incidències.

- En tots els casos: presència neta i uniformitat cuidada. Acreditació visible. Pro- activitat i atenció al servei, propostes de millores i amabilitat.

Formació

- Independentment del procés d'aprenentatge del personal de l'Adjudicatari, aquest promouran entre el seu personal, la realització en cursos d'idiomes, així com de formació contínua, fet que es garantirà mitjançant l'acreditació a BSM de la finalització de la corresponent formació
- En concret, l'empresa adjudicatària s'haurà de garantir la formació del personal que prestarà el servei en els àmbits que millorin tots els aspectes relacionats amb l'atenció al client.
- Així mateix, l'empresa adjudicatària s'obliga a que tot el personal adscrit als diferents serveis prestats sigui coneixedor del Pla d'Autoprotecció del recinte.
- El temps invertit per l'Adjudicatari en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a BSM.
- BSM es reserva la opció de poder convocar els coordinadors general i de servei per a formacions específiques i/o reciclatge. BSM es reserva la opció de poder convocar a personal auxiliar per a formacions específiques i/o reciclatge.
- L'Adjudicatari destinarà als serveis extraordinaris contractats, personal amb un nivell parlat adequat als treballs a realitzar, del dos idiomes cooficials a Catalunya i Anglès, com a mínim.

7. Altres obligacions de l'Adjudicatari

- Establir l'organització necessària i dotar el material i sistemes de comunicació propis (mòbils, walkies, PDA,...) perquè els serveis extraordinaris siguin prestats per personal amb la qualificació adequada i tinguin la qualitat requerida. En aquest sentit, tot el personal que presti els serveis descrits haurà de disposar de sistemes de comunicació amb el Coordinador de Serveis i la Unitat Operativa de BSM.
- BSM facilitarà a l'empresa adjudicatària el Pla d'autoprotecció i les Polítiques de Qualitat i Mediambientals de les instal·lacions, les quals seran d'obligat coneixement i compliment per tot el personal adscrits als serveis contractats.
- Posar a disposició del servei de controladors i d'auxiliars del número

- suficient de llanternes per a la prestació del servei.
- BSM facilitarà a l'empresa Adjudicatària el Pla d'Autoprotecció i les Polítiques de Qualitat i Mediambientals de les instal·lacions de l'Anella Olímpica, les quals seran d'obligat coneixement, compliment i aplicació per tot el personal adscrits als serveis contractats.
- BSM facilitarà un plànol del recinte a l'Adjudicatari per tal en proporcioni a tot els serveis indicats com una eina de treball.

8. Sistema independent de valoració de qualitat del servei

L'empresa restarà obligada a la realització semestral d'un "Mystery Shopping" que permeti avaluar la qualitat del servei prestat pels Auxiliars d'informació. El control serà realitzat per una empresa independent, que l'Adjudicatari proposarà a BSM. L'empresa elaborarà un informe de resultats que entregará directament a BSM. L'Adjudicatari es farà càrrec d'aquesta despesa.

El "Mystery Shopping" contindrà, com a mínim, informació relativa :

- a) La correcta cobertura del lloc de treball.
- b) Uniformitat i presència adequada.
- c) Compliment de la normativa en el desenvolupament del lloc de treball.
- d) Correcció de la informació prestada.
- e) Atenció al client prestada

L'adjudicatari proposarà en la seva oferta tècnica, un model de "Mystery Shopping", que podrà ser revisat a sol·licitud de BSM.

9. ANS

En relació als controls dels ANS (Acords Nivell de Servei) i, BSM establirà una sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment / Incompliment	Penalització/Bonificació
--------------------------------	---------------------------	---------------------------------------	--------------------------

Penalitzacions	Retén	Incompliments associats al nombre de personal retén indicat per a cobrir les possibles baixes de personal que es puguin produir	Penalització d' un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Compliment horari	Incompliments associats al compliment de l'horari establert en els dispositius	Penalització d' un 2% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Compliment horari	Incompliments associats a l'absentisme injustificat al dispositiu establert	Penalització d' un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Uniformitat i pulcritud	Incompliments associats a la manca d'uniformitat, no acreditació i/o presència neta	Penalització d' un 2% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Gestió de Personal	Incompliment associat a la no substitució del personal en els terminis definits	Penalització d' un 1% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Presentació dels informes en el termini acordat	Incompliment associat a la no presentació dels informes en el termini acordat	Penalització d' un 0,5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Queixes justificades per part del clients-usuaris en relació al servei prestat	Dues queixes mensuals justificades per part dels clients-usuaris en relació al tracte rebut	Penalització d' un 0,5% sobre l'import de la factura mensual

Barcelona, 9 de novembre de 2023,

Begoña Romero Olmos
Cap Unitat Operacions Parc del Fòrum
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.