



**Ajuntament
de Barcelona**

Districte de les Corts

Direcció de Serveis Generals

Departament de Recursos Interns

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUXILIARS DE TRÀNSIT, DE SUPORT LOGÍSTIC I CONTROL D'ACCESSOS PELS ESDEVENIMENTS A LA VIA PÚBLICA DELS DIFERENTS DISTRICTES DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

Índex

CLÀUSULA 1: OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2: OBJECTIUS	3
CLÀUSULA 3: LLOC DE REALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ	4
CLÀUSULA 4: SERVEIS A DESENVOLUPAR	4
4.1. SERVEIS A PRESTAR	4
CLÀUSULA 5: PRESTACIÓ DELS SERVEIS	11
5.1. SOL·LICITUDS I VARIACIONS DEL SERVEI	12
5.2. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	13
5.2.1. Interlocutors i referents	13
5.2.2. Planificació del servei	13
5.2.3. Control d'incidències.....	13
5.2.4. Informes	14
CLÀUSULA 6: OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	14
CLÀUSULA 7. RESPONSABILITAT	16
CLÀUSULA 8. INCOMPLIMENT DEL SERVEI	16

CLÀUSULA 1: OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Objecte d'aquest Acord Marc és la contractació de la prestació dels serveis auxiliars de trànsit, de suport logístic i de control d'accessos pels esdeveniments realitzats a la via pública dels diferents districtes de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

Els esdeveniments abans esmentats que motiven la contractació d'aquests serveis són concerts, desfilades, cercaviles, teatre, dansa, recitals de poesia, curses i altres proves esportives, i altres actes de tipus similar.

CLÀUSULA 2: OBJECTIUS

La ciutat de Barcelona en general acull una gran quantitat d'esdeveniments (esportius, lúdics, culturals, promoció del comerç, etc.) realitzats a la via pública que requereixen cobertura operativa de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) per al seu correcte desenvolupament. L'elevada necessitat d'efectius que aquesta cobertura representa, ha motivat, des de fa un temps, que s'incorpori la participació de personal auxiliar per donar suport a la GUB en les seves tasques de control, regulació i ordenació del trànsit, seguint el que es determina als dispositius dissenyats per la GUB per a cadascun dels esdeveniments.

Aquest suport s'ha anat consolidant paulatinament, i actualment, atenent a l'increment del catàleg de serveis i de les activitats a la via pública, així com d'altres factors en les condicions de prestació del servei, la participació de personal per auxiliar a la GUB en les tasques indicades és totalment necessària.

Així mateix, en alguns esdeveniments (cavalcades, cercaviles amb animals i/o carrosses, ocupacions de via pública amb possibilitat de saturació d'aforament i altres...) els dispositius tenen un abast més ampli i contemplen tant la cobertura operativa de mobilitat, com d'altres aspectes integrals de seguretat.

Cal preveure doncs, altres mesures com l'encerclament per un cordó de seguretat per evitar accidents, realitzar un control d'accés per evitar l'excés d'aforament, determinar punts d'entrada i d'altres de sortida a la zona de celebració, restringir determinades zones a l'accés de públic/persones assistents, etc.

CLÀUSULA 3: LLOC DE REALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ

El servei es prestarà:

- En els espais de la via pública de la ciutat de Barcelona, dies i horaris indicats en cadascuna de les ordres de servei, en funció dels esdeveniments a celebrar, i d'acord amb les indicacions de la GUB.

CLÀUSULA 4: SERVEIS A DESENVOLUPAR

Amb caràcter general, els serveis recollits en aquest plec tècnic estan subjectes a la normativa següent:

- Llei 31/1995, en matèria de cooperació de la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
- Llei 3/2018, de 5 de desembre, sobre la Protecció de Dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i els reglaments que la desenvolupen.

4.1. SERVEIS A PRESTAR

Corresponen els serveis per a esdeveniments propis de l'entorn comunitari, culturals, esportius, etc. que se celebren de manera localitzada o amb una expectativa d'assistents reduïda o no multitudinària. El correcte desenvolupament d'aquests esdeveniments requereix realitzar tasques de desviament de trànsit i informació d'alternatives i horaris i/o control d'accés i de públic, per la qual cosa habitualment es precisen serveis auxiliars de logística que s'integrin en un equip únic de manera que es faciliti la seva necessària coordinació. No s'inclouen en aquests dispositius els serveis de vigilància i seguretat.

Les funcions del servei seran les recollides al Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives¹, així com al Reglament general de circulació² i l'Ordenança municipal de circulació.

Les funcions bàsiques a desenvolupar amb caràcter general figuren a continuació, tot i que es concretaran per a cada esdeveniment les específicament requerides:

- Servei d'ordre, control i contenció de públic en esdeveniments.
- Impedir els accessos a les zones delimitades d'accés restringit.
- Donar suport a la GUB en els talls de pas enfront d'afluències de persones.
- Facilitar el desenvolupament de les tasques previstes per al personal tècnic.

¹ https://dibaaps.diba.cat/vnis/temp/CIDO_dogc_2010_09_20100907_10239085.pdf

² <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23514-consolidado.pdf>

- Facilitar la mobilitat del personal acreditat de serveis.
- Donar suport logístic en les tasques que s'hagin de desenvolupar en els diferents actes.
- Donar informació als ciutadans de l'activitat.
- Donar informació de les zones de pas o evacuació.
- Col·laborar amb la Guàrdia Urbana en les seves tasques de control, regulació i ordenació del trànsit.
- Impedir l'accés de vehicles i/o vianants a la zona o itinerari afectats que es determinin.
- Senyalitzar els itineraris i/o els llocs perillosos, mitjançant la col·locació dels elements adients (tanques, cons, senyals, etc.), de manera que no provoquin confusió per a la circulació rodada aliena a l'activitat. Retirar o esborrar els esmentats elements una vegada finalitzi l'activitat i/o en el moment determinat per l'autoritat competent, deixant els materials recollits segons les circumstàncies en que s'han trobat inicialment i/o les instruccions oportunes.
- Control i ordre de l'esdeveniment, tant pel que fa als participants com a la resta d'usuaris de la via. Les ordres o instruccions emanades d'aquest personal durant el desenvolupament de l'activitat, que actuaran seguint les directrius i auxiliant els agents de la GUB, tindran la mateixa consideració que la d'aquests agents.
- Informar a la ciutadania afectada dels itineraris alternatius i/o temps previst de normalització del trànsit.
- Encintar els vehicles que hagin de restar immobilitzats per evitar la seva posada en moviment durant la realització de l'activitat.
- Prohibir estacionaments a les zones que es determinin, i realitzar les tasques d'alliberament i acotament dels espais que vagin quedant lliures paulatinament.
- Habilitar zones d'estacionaments als espais que es determinin.
- Participar a les reunions prèvies de coordinació operativa que es determinin.
- Representar l'empresa adjudicatària als òrgans de coordinació que es determinin.

Els auxiliars que hagin de fer tasques de logística per a esdeveniments depenen orgànicament del coordinador de la seva empresa, però funcionalment depenen del responsable designat per cada Districte per a l'esdeveniment on estiguin realitzant les seves funcions.

En cap cas els auxiliars de logística esmentats podran assumir o exercir les funcions pròpies dels serveis de vigilància i seguretat privada.

El personal que cobreixi posicions que tingui tracte directe amb el públic, rebrà del Districte contractant que tramiti la contractació, la relació d'activitats i horaris que s'hi realitzin, per tal d'informar-ne a qui ho demani, incloent, si existeix, material de distribució.

Realitzarà la col·locació de tanques assignades a l'esdeveniment i recollida en els punts indicats a tal efecte quan així s'estableixi, amb cura de la coincidència de la quantitat inicial amb la del recompte final.

El servei comptarà amb l'estructura següent:

Totes les persones integrants de l'equip del servei d'auxiliars, caps de servei i coordinadors/es hauran de ser majors de 18 anys.

➤ Cap de servei

L'adjudicatària dels contractes basats, quan el servei ho requereixi, designarà una o dues persones coordinadores per a tota la durada de l'esdeveniment, una en horari diürn i una altra en horari nocturn, segons el cas.

Les funcions seran les següents:

- Seran els únics interlocutors entre GUB, òrgans de coordinació, responsable del contracte i els diferents òrgans implicats (CECOR, CCA, etc)
- Assistiran a les reunions prèvies de coordinació convocades per la Guàrdia Urbana.
- Assistiran a les reunions posteriors de valoració convocades per la Guàrdia Urbana.
- Tindran sota la seva supervisió els caps d'equip, a qui transmetran totes les indicacions necessàries per a la correcta execució del contracte.

Requeriments:

- Els mitjans de contacte de què disposarà el Cap de servei han de ser, com a mínim, un aparell mòbil amb veu i dades, disponible les 24 hores, i una adreça de correu electrònic.
- Durant tot l'esdeveniment, disposaran d'un sistema de comunicació eficaç immediat (tipus radiotransmissor o telèfon mòbil) amb el/la responsable policial de la prova i/o el comandament del sector/subsector policial.
- L'adjudicatari garantirà un desplaçament eficaç dels Coordinadors per atendre els requeriments dels organitzadors i GUB i/o dels seus propis Caps d'equip. El mitjà de transport ha de complir els criteris de sostenibilitat fixats per l'Ajuntament de Barcelona.

➤ Coordinador Operatiu

Per a cadascun dels esdeveniments, l'empresa adjudicatària designarà coordinadors segons el nombre d'auxiliars a coordinar, específic per a l'esdeveniment complet. Les seves funcions seran les de coordinació dels serveis durant el desenvolupament de les activitats, els temps de pausa entre activitats, així com els períodes de muntatge i desmuntatge.

Amb antelació suficient abans de l'inici de l'esdeveniment, l'empresa adjudicatària haurà de nomenar la o les persones que ha designat per aquesta feina i comunicarà al responsable municipal les seves dades i mitjans de contacte.

El Coordinador operatiu efectuarà la interlocució amb els diferents responsables dels espais, amb els responsables municipals de seguretat i organització dels esdeveniments i amb els altres serveis contractats per al mateix esdeveniment.

La tasca de coordinació es realitzarà, preferentment, de forma presencial en coordinació amb el responsable municipal i, quan presencialment no sigui possible i per a tota la durada de l'esdeveniment, amb efectiva localització via telèfon i correu electrònic. La prioritització de les hores en que cal prestació presencial del servei es realitzarà en coordinació amb el responsable municipal.

En tot cas durant el desenvolupament de l'activitat, el Coordinador operatiu haurà d'estar permanentment localitzable per part de les persones que designi el Districte.

El Coordinador operatiu designat per l'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de desplaçament eficaç que garanteixi la mobilitat necessària per atendre els requeriments dels responsables municipals i/o dels seus propis auxiliars de logística. El mitjà de transport, en cas de tractar-se de motocicleta o cotxe, ha de complir els criteris de sostenibilitat fixats per l'Ajuntament de Barcelona.

El Coordinador operatiu supervisarà el servei i lliurarà un informe a la finalització d'aquest on reflectirà les principals incidències observades en l'execució de la prestació del servei per tal d'avaluar el servei i millorar-lo.

Cada coordinador, tindrà com a màxim 30 persones a coordinar.

Les funcions seran les següents:

- Tindran sota la seva supervisió els/les auxiliars assignats/des, a qui transmetran totes les indicacions necessàries per a la correcta execució del contracte.
- Indicar de manera precisa a cada un dels integrants del servei d'auxiliars de trànsit habilitats la funció que han d'exercir, d'acord amb la memòria aprovada per l'autoritat competent.
 - Informaran a la Guàrdia Urbana dels vehicles que, tot i les mesures de prohibició establertes, restin estacionats a la zona afectada per l'activitat i puguin entorpir el seu normal desenvolupament.

Requeriments:

- Els mitjans de contacte de què disposarà el Coordinador Operatiu han de ser, com a mínim, un aparell mòbil amb veu i dades, disponible les 24 hores, i una adreça de correu electrònic.
- Durant tot l'esdeveniment, disposaran d'un sistema de comunicació eficaç immediat (tipus radiotransmissor) amb el Responsable del Contracte o el Cap de Servei.

➤ **L'equip operatiu.**

És el conjunt d'auxiliars de logística que disposi el Coordinador operatiu per cobrir el servei corresponent a un esdeveniment.

L'equip operatiu el formarà, per tant, tot el personal necessari per fer front a totes les posicions, horaris i hores efectives de servei demanades pel responsable municipal, tenint en compte la limitació dels diferents torns (màxim de 8 hores continuades) i els descansos necessaris.

Davant la necessitat que el personal assignat al servei conegui les instal·lacions/espais, així com al personal tècnic i d'organització, l'empresa adjudicatària es compromet a adscriure al servei un equip operatiu estable, de forma exclusiva per a tota la durada de l'activitat. L'equip operatiu que iniciï un servei no podrà ser substituït, tret que hi hagi causa que ho justifiqui, i en tot cas, amb comunicació al responsable del contracte.

L'adjudicatària haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per substituir les persones que prestin serveis objecte del contracte en supòsits d'absències i/o malalties, per tal de mantenir sempre els requeriments que figurin a la previsió del servei. Aquesta substitució haurà de realitzar-se en el termini màxim d'una hora i, en tot cas, arbitrar els mitjans que calgui per tal de mantenir el servei durant aquest període de temps.

Tot el personal assignat haurà de tenir experiència en el tracte amb el públic i haurà de mantenir un tracte correcte i acurat, tant amb la ciutadania, com amb el personal municipal o contractat per al desenvolupament dels esdeveniments.

El personal destinat al servei haurà d'entendre i parlar el català i el castellà.

Disposaran de xiulet que doni suport a les seves indicacions òptiques als conductors i vianants.

El Districte contractant es reserva el dret a no acceptar el personal assignat quan no disposi de la capacitat suficient o s'observi un comportament que es consideri incorrecte a criteri. L'adjudicatària estarà obligada a substituir aquest personal en un termini màxim de 24 hores.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un 10% del total d'efectius com a personal suplent (tant d'auxiliars com de Coordinadors) amb la formació i l'experiència suficients per substituir les persones que prestin serveis objecte del contracte en supòsits d'absències i/o malalties, per tal de mantenir sempre els requeriments que figurin a la previsió del servei. Aquesta substitució haurà de realitzar-se en el termini màxim d'una hora i, en tot cas, arbitrar els mitjans que calgui per tal de mantenir el servei durant aquest període de temps. Per tant l'empresa haurà de garantir en tot moment el 100% del personal exigít al contracte.

Les funcions seran les següents:

- Cada integrant de l'equip operatiu disposarà de tota la documentació concreta respecte de la seva tasca (itinerari, horaris, plànol del seu subsector, indicacions escrites, missió a efectuar, telèfon de contacte per a incidències, telèfons de serveis d'emergència per a situacions imprevistes, etc.).
- Col·locaran i retiraran el material de senyalització adequat que reforci la seva tasca (cons, cinta d'abalisament, tanques, senyals, etc.). Quan escaigui, també hauran de col·locar i retirar material en la cruïlla anterior a la seva posició.
- Romandran a la posició encomanada fins que així ho decideixi el seu Cap de servei, el Coordinador, Coordinador General de l'esdeveniment o agent de l'autoritat assignat. No serà motiu d'abandonament de la seva posició la finalització de l'esdeveniment, haurà d'esperar igualment instruccions dels responsables.
- Han de tenir en tot moment i durant tot el temps d'execució del contracte una actitud proactiva. Tot el personal assignat haurà de tenir experiència en el tracte amb el públic i haurà de mantenir un tracte correcte i acurat, tant amb la ciutadania, com amb el personal municipal o contractat per al desenvolupament dels esdeveniments.
- La seva tasca i posició complirà uns requisits mínims per a la seva pròpia seguretat.
- Evitarà la discussió amb els conductors.
- Informarà als ciutadans dels motius del desviament i alternatives.
- Garantir els mínims temps de resposta i resolució davant possibles contingències sorgides durant el servei.
- En situacions d'urgència i necessitat, avís als serveis corresponents.
- Comunicaran les incidències que sorgeixin en el funcionament de les instal·lacions, infraestructures o espais que estiguin relacionades amb el compliment de les seves funcions.
- Donar suport logístic en les tasques que s'hagin de desenvolupar en els diferents actes (com poden ser, entre d'altres: el trasllat d'equips, petites infraestructures, materials, etc.).

Requeriments:

- El 50% dels auxiliars que formin part en l'execució del contracte hauran de tenir formació teòrica pràctica d'incendis de primera intervenció, principalment en la utilització d'extintors.
- Durant tot l'esdeveniment, disposaran d'un sistema de comunicació eficaç immediat (tipus radiotransmissor) amb el seu Coordinador.
Excepcionalment s'admetrà l'ús del telèfon mòbil per garantir la correcta comunicació. En funció del tipus d'esdeveniment, especialment en aquells on no sigui necessària la presència de Coordinador Operatiu i/o Cap de Servei, el responsable del contracte podrà requerir que l'equip operatiu disposi també de telèfon mòbil per garantir la correcta comunicació.
- Per tal de garantir el control del punt assignat i del material a utilitzar, així com per a la correcció de possibles incidències, els auxiliars hauran de:
 - 1 hora abans de l'inici de l'esdeveniment, cal presentar-se al punt de trobada inicial.
 - Inici esdeveniment: tot el personal ha d'estar situat al seu lloc assignat per a tot l'esdeveniment (hora d'inici de l'esdeveniment a confirmar)
 - Disposaran de xiulet que doni suport a les seves indicacions òptiques als conductors i vianants.
 - Utilitzaran les peces de roba visible, amb colors cridaners, i els dispositius o elements retroreflectants descrits al punt "equipament necessari". En cas d'il·luminació natural insuficient i/o durant l'horari nocturn hauran de disposar d'elements lluminosos que garanteixin la seva visibilitat.
- El personal destinat al servei haurà d'entendre i parlar el català i el castellà.

➤ Equipament necessari

Tot el personal per a la prestació del servei:

- Haurà d'anar correctament uniformat (armilla fàcilment visible o equivalent) i en perfecte estat d'higiene i aparença, durant el desenvolupament de l'esdeveniment. En tot cas, el vestuari haurà d'adequar-se a les condicions climatològiques en que es realitzi el servei.
Haurà de constar:
 - En lletres molt visibles: "Auxiliar d'esdeveniment".
 - Logo de l'empresa adjudicatària.
 - Número identificatiu: l'adjudicatari numerarà les armilles amb el nombre d'efectius que participin a l'execució del contracte. Cada efectiu (Auxiliar i Coordinador) disposarà d'un número que és el que haurà de constar a la seva armilla. Aquest número ha de coincidir amb el que consti a la Fitxa Operativa de cada treballador.
- L'empresa adjudicatària dotarà de llanterna o lots per a cada una de les posicions i en cas d'il·luminació insuficient.

- L'empresa adjudicatària dotarà de comptadors manuals per control d'aforament en cas de ser necessari.
- Els mitjans de contacte de què disposarà el Cap de Servei i el Coordinador Operatiu han de ser, com a mínim, un aparell mòbil amb veu i dades, disponible les 24 hores, i una adreça de correu electrònic.

En funció del tipus d'esdeveniment, especialment en aquells on no sigui necessària la presència de Coordinador Operatiu i/o Cap de Servei, el responsable del contracte podrà requerir que l'equip operatiu disposi també de telèfon mòbil per garantir la correcta comunicació.

- Equip de ràdio freqüència (walkies), al responsable o cap d'equip i la resta d'auxiliars al seu càrrec i disponible per a cada esdeveniment.

Tots aquests *walkies* hauran de tenir la potència de recepció i emissió necessàries per cobrir els entorns i garantir la comunicació dels operadors. Cada radiotransmissor haurà de portar una bateria col·locada i una bateria de recanvi.

L'adjudicatària haurà de garantir un estoc suficient per cobrir possibles ampliacions requerides per motius extraordinaris.

- Xiulet que doni suport a les indicacions donades a conductors i vianants
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar accessoris originals o bé explícitament homologats pel fabricant, per tal de garantir la qualitat de les comunicacions (orelleres, còfies, bateries, etc.). Aquests accessoris hauran de ser, en cada cas, adaptats a les característiques del servei a prestar. L'adjudicatària serà responsable del bon estat i funcionament dels diferents equips utilitzats i del seu manteniment i es compromet a formar al personal que tingui destinat en l'ús i la gestió operativa d'aquests equips.

Autoprotecció

En cas d'alarma o emergència, els auxiliars de logística dels esdeveniments hauran de seguir les indicacions del Pla d'Autoprotecció o d'Emergència de l'edifici i/o de l'esdeveniment, i desenvoluparan les instruccions del cap d'emergència i del cap d'intervenció.

S'exigeix que tot el personal que presti aquest servei hagi rebut formació bàsica com a equip de primera intervenció, en el marc dels requeriments del Pla d'Autoprotecció o d'Emergència corresponent.

L'adjudicatària es compromet a prendre les mesures oportunes per instruir els integrants de l'equip amb caràcter previ a l'inici del servei. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'emergència i autoprotecció de cada instal·lació i els protocols per actuar en cas de emergències.

CLÀUSULA 5: PRESTACIÓ DELS SERVEIS

5.1. SOL·LICITUDS I VARIACIONS DEL SERVEI

Les sol·licituds de serveis es faran amb una antelació mínima de 5 dies naturals a comptar respecte a l'inici de la prestació sol·licitada.

L'empresa adjudicatària rebrà amb l'anticipació suficient a la data de prestació del servei, la informació precisa (nombre d'efectius, horaris, lloc de prestació del servei, durada i funció exacta), que serà facilitada pel tècnic municipal que correspongui a cada esdeveniment i aquest serà l'interlocutor entre l'empresa i el districte contractant.

Tots els integrants de l'equip del servei rebran les instruccions necessàries d'acord amb la informació precisa a què fa referència el paràgraf anterior. Aquestes instruccions seran facilitades preferentment pel Coordinador del servei.

En funció de l'esdeveniment i el servei concret, a criteri de la Guàrdia Urbana de Barcelona, el responsable i/o responsables de l'adjudicatària, hauran d'assistir a les reunions tècniques i/o de planificació que es realitzin per a l'esdeveniment esmentat. Igualment, la Guàrdia Urbana podrà convocar els coordinadors d'esdeveniment per tal de facilitar instruccions o formació específica per a l'execució dels serveis, i l'empresa adjudicatària haurà de complir amb aquest requeriment d'assistència.

El Districte contractant es reserva el dret de variar el lloc de prestació dels serveis o la dotació prevista, per qualsevol canvi en la programació de l'esdeveniment o per necessitat del servei, amb un límit temporal màxim de:

- 24 hores de la prestació del servei.

Aquestes variacions també poden venir donades per canvi de criteri de l'organització o per les recomanacions rebudes de l'autoritat competent (Protecció Civil, Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, etc.).

En aquests casos, es valorarà el compromís de capacitat de reacció de l'empresa per cobrir aquests serveis extraordinaris que suposin un increment.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'acordar i confirmar per escrit amb el responsable municipal qualsevol canvi que afecti als requeriments inicials de la sol·licitud de servei.

La cancel·lació per part dels responsables municipals de les sol·licituds de serveis, per causes alienes a l'empresa adjudicatària, sobrevingudes amb posterioritat a la petició efectuada, es portarà a terme en les condicions especificades a continuació:

- Cancel·lació comunicada amb més de 24 hores d'antelació de l'inici del servei, serà sense cost.

- Cancel·lació comunicada entre 24 hores i fins a 8 hores abans de l'inici del servei, l'empresa adjudicatària percebrà el 50% de l'import de l'encàrrec.
- Cancel·lació comunicada en menys de 8 hores abans de l'inici del servei, l'empresa adjudicatària percebrà el 100% de l'import de l'encàrrec.

5.2. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

5.2.1. Interlocutors i referents

L'empresa adjudicatària designarà un referent per a la supervisió i seguiment del contracte, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest plec.

Aquest referent serà l'interlocutor amb el responsable del contracte en relació amb el funcionament ordinari del contracte, el seguiment de la planificació d'esdeveniments, rebre i avaluar els informes d'activitat i rebre comunicació de les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del contracte. També assistirà a aquelles reunions relacionades amb el contracte que determini l'equip tècnic municipal per a la bona marxa dels serveis.

La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà periòdicament a les instal·lacions que determini l'òrgan peticionari de cada Districte, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

5.2.2. Planificació del servei

Abans de l'inici de cada trimestre, el responsable del contracte, proporcionarà a l'adjudicatària una planificació aproximada dels esdeveniments previstos per aquest període amb l'estimació dels serveis que es requeriran d'acord amb la informació coneguda per la reiteració d'esdeveniments i la informació recollida de nous esdeveniments.

Aquesta planificació trimestral té per finalitat l'adequada organització de les activitats de preparació que requereix la prestació del servei per l'adjudicatària, especialment en períodes de major concentració d'esdeveniments, i en cap cas es podrà considerar per aquesta com un compromís de petició per part municipal, fins que no es realitzin els corresponents contractes basats.

5.2.3. Control d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà d'establir un sistema d'inspeccions i supervisió del servei, per tal de comprovar que s'està cobrint de forma correcta.

L'adjudicatari haurà d'establir explícitament una operativa de control dels serveis per tal de garantir la realització del servei, la seguretat laboral i la integritat del personal que realitzi el servei.

Els responsables vetllaran perquè l'actitud dels efectius contractats sigui la correcta i informaran al Coordinador.

L'adjudicatari haurà d'informar mitjançant el Coordinador, quines accions correctores pren per cada incidència que se li comuniqui durant l'esdeveniment. Aquelles incidències comunicades i que no s'obtingui resposta de l'acció correctora feta, implicaran penalitats segons l'establert a en els plecs.

Al finalitzar l'esdeveniment, s'emetrà un informe amb les incidències produïdes, les accions correctores dutes a terme, així com de les observacions del personal assignat, que s'enviarà al Responsable del contracte. Aquest informe serà vinculat per a l'establiment de penalitat en cas que sigui necessari. Haurà de ser entregat al responsable del contracte basat en un termini màxim de 48 hores.

5.2.4. Informes

L'adjudicatària emmagatzemarà les dades i informació relativa als serveis realitzats, i confeccionarà un informe on com a mínim si farà constar les hores efectives de servei, les dates, els horaris, identificació de cadascun dels esdeveniments i la seva ubicació, i l'import total de cada servei. Aquest informe es lliurarà trimestralment, en suport electrònic al responsable del contracte.

Igualment, l'adjudicatària lliurarà a la finalització de cada servei un informe d'incidències per tal d'avaluar el servei i activar millores.

CLÀUSULA 6: OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació del servei objecte d'aquest contracte amb la deguda diligència, organitzarà el servei amb estricte subjecció a les característiques establertes i dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre d'altres, les obligacions següents:

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació del servei.
- b) L'adjudicatària facilitarà el personal necessari per a una correcta prestació del servei segons les especificacions contingudes en aquest plec tècnic.
- c) El personal de l'adjudicatària haurà de tenir la titulació i formació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar. Pel que fa a la formació, els auxiliars de trànsit hauran de realitzar una formació mínima de 3h sobre regulació trànsit, els controladors d'accés hauran d'haver realitzat la formació i proves de selecció amb èxit d'acord al Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Al llarg de la durada del contracte l'adjudicatària acreditarà la formació del personal que executi el servei quan el responsable del contracte li requereixi, aportant una relació dels treballadors i l'acreditació de la formació que correspongui.

- d) Complirà els serveis d'acord amb les indicacions facilitades pel responsable municipal, coincidint amb el criteri que marca la Guardia Urbana.
- e) Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions i requeriments del servei.
- f) L'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin als serveis hauran rebut per escrit les instruccions precises dels coordinadors i que hauran estat explicades prèviament per aquests.
- g) L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.
- h) L'empresa adjudicatària ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals i es responsabilitzarà dels drets i obligacions (avaluació de riscos, compliment de la normativa de seguretat, formació, etc.), d'acord amb la Llei 31/1995³ de Prevenció de Riscos Laborals i modificacions.

L'empresa adjudicatària ha de tenir realitzada la seva avaluació de riscos laborals, així com les actualitzacions pertinents i donar compliment a la normativa de prevenció de riscos laborals. Igualment, també és la responsable que el seus treballadors facin ús de les mesures de protecció, tant col·lectives com individuals, per a complir en tot moment la normativa sobre seguretat, salut i higiene en el treball i resta obligada a comunicar per escrit al Districte qualsevol aspecte relatiu a incompliments per part de tercers. Pel que fa a la coordinació empresarial, haurà de complir allò que disposa l'article 24 de la llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.

- i) L'adjudicatària assumirà la total responsabilitat dels danys i perjudicis que s'ocasionin al públic en general, al personal municipal i/o a les instal·lacions o béns, causats per l'acció de l'adjudicatària i/o del personal que tingui al seu càrrec.

L'empresa adjudicatària acreditarà la formalització de la pòlissa de responsabilitat civil i accidents que l'empari en l'execució dels serveis requerits per l'import, forma i termini que estableix en l'informe d'inici i el plec de clàusules particulars administratives.

- j) Qualsevol informació proporcionada pel Districte a l'empresa adjudicatària per dur a terme el servei, ha de ser tractada amb la més estricta confidencialitat, s'ha d'utilitzar amb l'única i exclusiva finalitat de prestar el servei encarregat i no s'ha de proporcionar a tercers sense l'autorització municipal.

³ <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

CLÀUSULA 7. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumirà la total responsabilitat dels danys i perjudicis que s'ocasionin al públic en general, al personal municipal i/o a les instal·lacions o béns, causats per l'acció de l'adjudicatària i/o del personal que tingui al seu càrrec.

L'empresa adjudicatària acreditarà la formalització de la pòlissa de responsabilitat civil que l'empari en l'execució dels serveis requerits per l'import, forma i termini que estableix el plec de clàusules particulars administratives.

CLÀUSULA 8. INCOMPLIMENT DEL SERVEI

La prestació del servei anirà associada a determinats nivells de compliment de qualitat i es podrà aplicar el percentatge de penalització, d'acord amb el grau de compliment, que detallem tot seguit, amb afectació directa a la factura.

La qualitat del servei es valorarà en finalitzar l'execució, tenint en compte el control de seguiment dels següents aspectes, entre d'altres:

- Disponibilitat i presencialitat de la totalitat dels efectius especificats al contracte
- Puntualitat dels efectius als punts de trobada establerts per Guàrdia Urbana.
- Percentatge d'incidències detectades i no resoltes (segons informe de Guàrdia Urbana)
- Manca de les armilles identificatives o manca de rotulació de les mateixes.
- Manca de la Fitxa Operativa.
- Manca de xiulets i lots en cas de que fossin necessaris.
- Manca de radiotransmissors o telèfons mòbils