

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'AUXILIARS, CAPS D'EQUIP I
COORDINADORS/RES PER CONTROLAR ELS ACCESSOS DELS
CARRERS DEL DISTRICTE DE L'EIXAMPLE PER LA DIADA DE
SANT JORDI 2026, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ
PÚBLICA SOSTENIBLE**

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
CLÀUSULA 2. CONDICIONS ESPECÍFIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI	4
3.1. EQUIP OPERATIU.....	4
3.2. PERSONA COORDINADORA DEL SERVEI	5
3.3. CAP D'EQUIP	6
3.4. AUXILIARS	7
3.5. EQUIPAMENT NECESSARI	8
3.6. CONTROL D'INCIDÈNCIES DETECTADES I ACCIONS CORRECTORES.....	9
CLÀUSULA 4. VARIACIONS DEL SERVEI.....	10
CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	10
CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	11
CLÀUSULA 7. SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	11
CLÀUSULA 8. RESPONSABILITAT	12
CLÀUSULA 9. CONFIDENCIALITAT	12
CLÀUSULA 10. INCOMPLIMENT DEL SERVEI	12

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és establir les condicions d'execució per a la contractació dels serveis d'auxiliars, caps d'equip i coordinadors/es per controlar els accessos pels talls de trànsit de vehicles per la Diada de Sant Jordi 2026 amb mesures de contractació pública sostenible.

El Districte de l'Eixample acull la realització de la Diada de Sant Jordi que es realitzarà a la via pública el dia 23 d'abril de 2026 i que requereix la cobertura operativa de la Guàrdia Urbana (GUB) per al seu correcte desenvolupament. L'elevada necessitat d'efectius que aquesta cobertura representa, ha motivat, que s'incorpori la participació de personal auxiliar per col·laborar amb 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.

La normativa aplicable al servei d'auxiliars de contenció de públic i al servei d'auxiliars de control d'accés figura a continuació:

- Decret 112/2010 de 31 d'agost, del Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- L'Ordenança municipal de les activitats i dels establiments de concurrència pública de Barcelona
- Art. 143 del Reglament General de Circulació. Annex 2.

Els serveis objecte d'aquest contracte es realitzaran els dies 21, 22 i 23 d'abril de 2026.

CLÀUSULA 2. CONDICIONS ESPECÍFIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les funcions bàsiques a desenvolupar seran les següents, amb independència d'aquelles altres específiques que es puguin fixar per a l'esdeveniment concret:

- Col·laborar amb la GUB 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 determinats a l'Annex del PPT. Per a tal fi, realitzar els desviaments adients per aïllar la zona als punts que se'ls hi assignin.
- 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 finalitzat l'esdeveniment 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/àries 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.

- 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.
- Col·locació de tanques assignades a l'esdeveniment i recollida en els punts indicats a tal efecte, amb cura de la coincidència de la quantitat inicial amb la del recompte final.
- Participar a les reunions prèvies de coordinació operativa que es determinin.
- Representar l'empresa adjudicatària als òrgans de coordinació que es determinin (CECOR, CCA, etc.).

Les persones integrants de l'equip del servei d'auxiliars, caps d'equip i coordinadors/es hauran de ser majors de 18 anys, disposaran de permís de conducció en vigor i no hauran estat sancionats per infraccions greus o molt greus en l'àmbit de la circulació. Igualment, l'empresa adjudicatària proporcionarà als/les integrants de l'equip la formació en regulació de trànsit d'acord amb els materials facilitats per la GUB.

CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI

3.1. Equip operatiu

Tot l'equip operatiu (Coordinadors, caps d'equip i auxiliars) haurà d'assistir a una sessió informativa **obligatòria** (durada aproximada 1 hora) a les dependències de Guàrdia Urbana el dia 22 d'abril de 2026 o el dia i horari que s'estableixi, on es facilitarà la documentació concreta respecte de la tasca que exercirà cadascú (plànol, indicacions escrites, telèfon de contacte per a incidències, telèfons de serveis d'emergència per a situacions imprevistes, etc.).

L'adjudicatari elaborarà un fitxa per a cada treballador segons model annex als plecs **"Fitxa Operativa"**.

L'equip operatiu estarà format pels següents efectius:

Lot 1 – Costat Muntanya

DIA	HORARI		SERVEI	PERSONAL	Nº pers.	Nº hores
21	Diürn	16h-22h	Prohibició estacionament	Auxiliar	5	6
				Cap d'equip	1	6
22	Diürn	6h-22h	Prohibició estacionament	Auxiliar	35	16
				Cap d'equip	3	16
	Nocturn	22h-6h		Auxiliar	10	8

			Col·laboració aïllament al	Cap d'equip	1	8
	Nocturn	22h-6h	Mantenir prohibició estacionament	Auxiliar	20	8
				Cap d'equip	2	8
23 24	Diürn	6h-22h	Col·laboració aïllament al trànsit	Auxiliar	18	16
				Cap d'equip	2	16
	Diürn	6h-22h	Col·laboració protecció de vianants	Auxiliar	12	16
				Cap d'equip	1	16
	Diürn	6h-22h	Col·laboració aïllament	Auxiliar	5	16
	Nocturn	22h-4h	Col·laboració mantenir tall trànsit durant desmuntatge	Auxiliar	10	6
				Cap d'equip	1	6
Diürn			Coordinador		1	38
Nocturn			Coordinador		1	14

Lot 2 – Costat Mar

DIA	HORARI		SERVEI	PERSONAL	Nº pers.	Nº hores
21	Diürn	16h-22h	Prohibició estacionament	Auxiliar	5	6
				Cap d'equip	1	6
22	Diürn	6h-22h	Prohibició estacionament	Auxiliar	35	16
				Cap d'equip	3	16
	Nocturn	22h-6h	Col·laboració aïllament al trànsit	Auxiliar	10	8
				Cap d'equip	1	8
	Nocturn	22h-6h	Mantenir prohibició estacionament	Auxiliar	20	8
				Cap d'equip	2	8
23 24	Diürn	6h-22h	Col·laboració aïllament al trànsit	Auxiliar	18	16
				Cap d'equip	2	16
	Diürn	6h-22h	Col·laboració protecció de vianants	Auxiliar	12	16
				Cap d'equip	1	16
	Diürn	6h-22h	Col·laboració aïllament	Auxiliar	5	16
	Nocturn	22h-4h	Col·laboració mantenir tall trànsit durant desmuntatge	Auxiliar	10	6
				Cap d'equip	1	6
	Diürn			Coordinador		1
Nocturn			Coordinador		1	14

3.2. Persona coordinadora del servei

L'adjudicatària de cadascun dels lots designarà dues persones coordinadores per a tota la durada de l'esdeveniment, una en horari diürn i una altra en horari nocturn.

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 GUB.
- Assistiran a les reunions posteriors de valoració convocades per la GUB.
- Tindran sota la seva supervisió els caps d'equip, a qui transmetran totes les indicacions necessàries per a la correcta execució del contracte.

Requeriments:

- 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.

3.3. Cap d'equip

L'adjudicatari de cada lot designarà els caps d'equip que s'especifiquen a la clàusula 3.1. del PPT. Aquests caps d'equip han estat assignats de manera que hi haurà diversos caps d'equip cadascun dels dies d'actuació (21, 22 i 23 d'abril de 2026). Cada cap d'equip tindrà, com a màxim, 12 auxiliars al seu càrrec d'acord amb les necessitats de disseny del servei.

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 GUB 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:

- Durant tot l'esdeveniment, disposaran d'un sistema de comunicació eficaç immediat (tipus radiotransmissor) amb el Coordinador. Excepcionalment s'admetrà l'ús del 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 Caps d'equip hauran de:
 - Dia 22 o el què es determini: assistir a una sessió informativa a les dependències de Guàrdia Urbana (lloc i hora a confirmar)

- Dia 23:
 - 1 hora abans de l'inici de l'esdeveniment: cal presentar-se al punt de trobada inicial, concretat a la sessió informativa.
 - 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)
- L'adjudicatari garantirà un desplaçament eficaç dels caps d'equip per atendre els requeriments del Coordinador i/o dels seus propis auxiliars de trànsit. El mitjà de transport ha de complir els criteris de sostenibilitat fixats per l'Ajuntament de Barcelona.
- Disposaran de xiulet que doni suport a les seves indicacions.

3.4. Auxiliars

L'adjudicatari de cada lot disposarà el nombre d'auxiliars que s'especifiquen a la clàusula 3.1. del PPT.

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.), que li serà facilitada a la reunió informativa (veure punt 3.1 PPT)
- 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 d'equip, 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.

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, que caldrà acreditar abans de la formalització del contracte.
- Durant tot l'esdeveniment, disposaran d'un sistema de comunicació eficaç immediat (tipus radiotransmissor) amb el seu Cap d'Equip. Excepcionalment s'admetrà l'ús del 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:
 - Dia 22 o el què es determini: assistir a una sessió informativa a les dependències de Guàrdia Urbana (lloc i hora a confirmar)
 - Dia 23:
 - 1 hora abans de l'inici de l'esdeveniment: cal presentar-se al punt de trobada inicial, concretat a la sessió informativa.
 - 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 retro reflectants 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.**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un 10% del total d'efectius com a personal suplent (tant d'auxiliars, com de Caps d'equip, 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 exigint al contracte.

3.5. Equipament necessari

Tot el personal per a la prestació del servei:

- Utilitzarà armbres reflectants de les següents característiques:

- Color groc, reflectant.
- 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 Cap d’equip) 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.
- Elements lluminosos (p.e. al·lots) per a tots els integrants de l’equip operatiu a cada posició, en cas d’il·luminació insuficient.
- 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.
- Radiotransmissors: hauran de complir els següents requisits:
 - Radi d’acció de mínim 3 quilòmetres
 - Capacitat per comunicar-se com a mínim el Cap d’equip amb els 12 auxiliars que tindrà al seu càrrec
 - Cada radiotransmissor haurà de portar una bateria col·locada i una bateria de recanvi (1 radiotransmissor + 2 bateries)
 - Que la bateria sigui extraïble per poder-la canviar in situ

3.6. Control d’incidències detectades i accions correctores

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 nocturns per tal de garantir la realització del servei, la seguretat laboral i la integritat del personal que realitzi el servei.

Els responsables de GUB vetllaran perquè l’actitud dels efectius contractats sigui la correcta i informarà al Coordinador.

L’adjudicatari haurà d’informar a GUB (mitjançant el Coordinador) quines accions correctores pren per cada incidència que se li comuniqui durant l’esdeveniment. Aquelles incidències comunicades i que GUB no obtingui resposta de l’acció correctora feta, implicaran penalitats segons l’establert a la clàusula 11 del PPT.

Al finalitzar l’esdeveniment, GUB 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

CLÀUSULA 4. VARIACIONS DEL SERVEI

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 responsable del contracte, o persona delegada per ell, que correspongui a l'esdeveniment de la Diada de Sant Jordi i aquest serà l'interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament.

L'Ajuntament es reserva el dret de variar el lloc de prestació del servei 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 abans de l'inici de la prestació del servei. Aquestes variacions també poden venir donades 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 (la modificació màxima en relació amb la sol·licitud inicial serà d'un 20% del servei).

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 del servei, per causes alienes a l'empresa adjudicatària, sobrevingudes amb posterioritat a l'adjudicació, 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.

CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

Informes

L'adjudicatària emmagatzemarà les dades i informació relativa al servei realitzat, amb expressió com a mínim de les hores efectives de servei, la data, horaris, identificació de l'esdeveniment i ubicació, i l'import total de cada servei.

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

Aquest informe serà revisat i contrastat amb GUB segons clàusula 3.4 del PPT.

CLÀUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació del servei objecte del present 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:

- 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.
- L'adjudicatària facilitarà el personal necessari per a una correcta prestació del servei segons les especificacions contingudes en aquest plec tècnic.
- 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.
- Complirà els serveis d'acord amb les indicacions facilitades pel responsable municipal, coincidint amb el criteri que marca la Guardia Urbana.
- 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.
- 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.
- 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.

CLÀUSULA 7. SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

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 31/1995 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 a l'Ajuntament 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.

CLÀUSULA 8. 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 9. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designarà al Sr Diego José Calero Torta, Intendent de la Guàrdia Urbana, Unitat Territorial 2, Districte de l'Eixample, com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

CLÀUSULA 10. CONFIDENCIALITAT

Qualsevol informació proporcionada per l'Ajuntament 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.

CLÀUSULA 11. 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 GUB.
- Percentatge d'incidències detectades i no resoltes (segons informe de GUB)
- Manca de les armilles identificatives o manca de retolació de les mateixes.
- Manca de la Fitxa Operativa.
- Manca de xiulets.
- Manca de radiotransmissors o telèfons mòbils

El responsable del contracte supervisarà el compliment en funció dels indicadors següents i en cas d'incompliment n'avaluarà el grau. S'estableix el següent quadre de

factors correctors penalitzadors, depenent del grau d'incompliment del nivell de qualitat de servei:

Grau incompliment	% de deducció en la factura
Lleu	2%
Greu	5%
Molt greu	10%

Incompliments del nivell de qualitat del servei		Grau incompliment del nivell de qualitat del servei
Disponibilitat i presencialitat	Manca de més de 0 i menys del 10% d'efectius	Greu
	Manca de més del 10% d'efectius	Molt greu
Puntualitat	Retard de més de 30 min, de més de 0 i menys del 10% d'efectius	Lleu
	Retard de més de 30 min de més del 10% d'efectius	Greu
Incidències no resoltes	Més de 0 i menys del 10% d'incidències detectades no resoltes	Lleu
	Més del 20% i menys del 40% d'incidències detectades no resoltes	Greu
	Més del 40% d'incidències detectades no resoltes	Molt greu
Armillles	Manca de més del 20% de les armilles necessàries	Greu
	Manca de més del 20% de la rotulació a les armilles	Greu
Fitxa operativa	Manca de més del 20% de les Fitxes operatives	Greu
Xiulets	Manca de més del 30% dels xiulets	Greu
Radiotransmissors	Manca de més del 20% dels radiotransmissors o telèfons mòbils	Greu

Aquestes penalitzacions poden ser acumulatives, fins un màxim d'un 20% de deducció en la factura.

Departament de Recursos Interns
Districte de l'Eixample