

**CONTRACTE DE MANTENIMENT INTEGRAT DE PAVIMENTS, VORERES, MOBILIARI URBÀ I
SENYALITZACIÓ DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOSTENIBLE
(2027-2030)**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**ANNEX 11
CENTRAL D'OPERACIONS**

CONTRACTE DE MANTENIMENT INTEGRAT DE PAVIMENTS, VORERES, MOBILIARI URBA I SENYALITZACIÓ DE BARCELONA AMB MESURES CONTRACTACIÓ SOSTENIBLE (2027-2030)

ANNEX 11. MECANISMES D'ACTIVACIÓ I SEGUIMENT D'INCIDÈNCIES URGENTS GESTIONADES DES DE LA CENTRAL D'OPERACIONS

1. Què és la Central d'operacions i el Centre de Serveis Municipals?

La Central d'operacions (CDO) és un servei ininterromput els 365 dies de l'any que forma part del Centre de Serveis Municipals (CSM). La seva tasca principal és la recepció i gestió d'incidències urgents a l'espai públic, així com la comunicació d'incidències de ciutat i plans d'emergència en l'àmbit de la Gerència d'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Espai Urbà.

La central d'operacions pot activar els recursos de la gerència necessaris per l'atenció d'incidències urgents a l'espai públic com per exemple neteja, pavimentació, tanques, etc.

2. Qui és el Cap de Guàrdia

El Cap de guàrdia és la persona en la que delega la Gerència de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans per atendre esdeveniments de ciutat rellevants o incidències urgents a l'espai públic que tinguin lloc fora dels horaris habituals de funcionament de les contractes i/o que requereixin d'una activació expressa de mitjans especials de les contractes per part de la gerència.

3. Què és una incidència urgent?

Es consideren incidències urgents aquelles que suposen un risc imminent per a les persones i/o afectin directament la seguretat vial i/o la mobilitat. Especialment urgents són aquelles que tenen lloc en ubicacions d'alta concentració o freqüència de pas de persones o vehicles, ja sigui de manera habitual o excepcional a causa d'algun esdeveniment de ciutat.

4. Procediments d'actuació

La Central d'Operacions i el responsable municipal del servei compten amb una sèrie de procediments on s'estableixen els mecanismes d'activació dels equips d'intervenció immediata en els casos més habituals d'incidències a l'espai públic.

Aquests procediments poden modificar-se i actualitzar-se per motius varis com ara canvis en l'organització del contracte, del servei municipal o de la Central d'Operacions.

5. Canals de comunicació

La Central d'Operacions pot comunicar-se amb les contractes a través de:

- Trucada telefònica

- Correu electrònic
- Sistema IRIS
- Sistema IRIS mobilitat

6. Procediment genèric d'atenció a incidències urgents

6.1 Activació dels equips d'intervenció urgent

L'activació d'equips d'intervenció urgent la pot fer la Gerència directament o a través del responsable municipal del contracte, la central d'operacions o el Cap de guàrdia.

En general la situació més habitual és que la Central d'operacions o el Cap de Guàrdia en cas d'incidència urgent activarà l'equip d'intervenció urgent del servei mitjançant comunicació (Trucada/mail/ IRIS mobilitat, etc.) per tal que es traslladi al lloc en els terminis que s'especifiquen en aquest plec.

L'equip d'intervenció immediata haurà de presentar-se al lloc en el temps estipulat segons la clàusula 5.1.1 del PPTP..

6.2 Atenció de la incidència

Un cop al lloc l'equip d'intervenció urgent determinarà les actuacions necessàries per restablir la situació en condicions de seguretat amb les següents prioritats:

- 1) Resoldre la incidència amb una solució definitiva.

En el cas que restablir la situació impliqui activar uns mitjans que no té l'equip d'intervenció urgent:

- 2) Resoldre la incidència amb una solució provisional en condicions de seguretat i programar la resolució definitiva.

6.3 Derivació

En cas que l'equip d'intervenció identifiqui que la incidència està fora de les seves competències i sigui susceptible de derivar-se a un altre servei ho justificarà a la Central d'operacions mitjançant trucada, mail, etc.) i enviant fotografia. La derivació no eximeix a l'equip d'intervenció de la responsabilitat de prendre les mesures immediates al seu abast per eliminar o minimitzar els riscos derivats de la incidència.

La Central d'operacions si s'escau podrà demanar informació addicional (fotografies, mides, abast, adreça, etc) per tal de derivar la incidència de la manera més eficaç possible.

6.4 Resolució i tancament

En cas que es resolgui o es derivi la incidència l'equip d'intervenció ho justificarà a la Central d'operacions mitjançant trucada, mail, etc. enviant fotografia. La Central d'operacions pot demanar informació addicional per tal de derivar la incidència de la manera més eficaç possible.