



Generalitat de Catalunya  
**Centre de Telecomunicacions  
i Tecnologies de la Informació**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL  
CONTRACTE DEL SERVEI DE VALIDACIÓ DOCUMENTAL DE LA PLATAFORMA  
CAE SG-RED PEL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA  
INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

**Exp. CTTI-2025-4**

## **ÍNDEX**

|                                                                      |   |
|----------------------------------------------------------------------|---|
| 1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                       | 3 |
| 2. ABAST .....                                                       | 3 |
| 3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS .....                                     | 3 |
| 4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....                            | 4 |
| 4.1 Condicions generals.....                                         | 4 |
| 4.2 Mitjans humans i materials .....                                 | 5 |
| 4.3 Identificació i disciplina.....                                  | 5 |
| 5. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE .....   | 6 |
| RESPONSABILITAT CIVIL .....                                          | 6 |
| 6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....                                      | 6 |
| 7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....                                   | 7 |
| 7.1 Característiques dels Indicadors .....                           | 7 |
| 7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei ..... | 7 |
| 7.3 Modificació dels indicadors i nivells de servei.....             | 8 |
| 7.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei .....                  | 8 |

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest plec és establir els requisits i condicions tècniques per contractar un servei de validació de la documentació facilitada pels nostres proveïdors mitjançant la plataforma informàtica SG-Red per donar compliment a la normativa de prevenció de riscos laborals en matèria de coordinació d'activitats empresarials (en endavant CAE).

Els principals objectius per a aquest contracte es resumeixen a continuació:

- Donar suport als referents en prevenció i als responsables de contracte i servei del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (en endavant CTTI) per a la gestió i validació documental relacionada amb el CAE.
- Assessorar i donar suport tant als referents en prevenció i als responsables de contracte i servei del CTTI, així com a les empreses subcontractades i clients del CTTI en aspectes concrets de la gestió documental mitjançant la plataforma.

## **2. ABAST**

L'activitat preventiva contractada cobrirà a tots els/les treballadors/res del CTTI, així com els seus centres de treball.

Actualment es gestionen mitjançant la plataforma un total de 17.300 documents d'un total de 103 empreses.

L'augment o disminució del volum documental respecte el nombre existent en el moment de l'adjudicació no afectarà, durant la vigència del contracte, a les condicions econòmiques establertes en el moment de la contractació, seguint els límits establerts en la normativa d'aplicació dels contractes en el sector públic.

## **3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS**

L'empresa adjudicatària desenvoluparà el servei de validació documental i suport als usuaris CTTI i de les empreses subcontractades en la gestió de la documentació a la plataforma SG-Red.

També donarà suport a les empreses i entitats clients del CTTI alhora de fer consultes a la plataforma SG-Red.

Aquest servei s'haurà de fer amb la suficient diligència per evitar impactes en l'activitat desenvolupada pel CTTI i per tant, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans tècnics i humans necessaris.

### **3.1. Validació documental**

Es farà una validació documental de tots els documents indicats pel CTTI com a necessaris en un termini màxim de 48h des de que aquests han estat aportats a la plataforma. Aquest termini no inclou festius (dissabtes, diumenges, festius autonòmics, nacionals i locals del municipi d'Hospitalet del Llobregat).

La validació es farà de manera preferent per mitjans humans. En cas de fer-se per mitjans informàtics, aquesta serà supervisada per tècnics competents per garantir la qualitat de la validació.

En cas de rebuig d'alguna de la documentació facilitada sempre s'haurà d'indicar el motius de rebuig de manera detallada i argumentada.

Els criteris de validació de la documentació hauran d'estar consensuats amb el referent en PRL del CTTI i sempre d'acord la normativa vigent.

### **3.2. Suport a l'usuari**

Es disposarà d'un servei de suport a l'usuari amb atenció directa per personal especialitzat. L'horari del servei serà de 8 a 20h.

S'haurà de donar resposta en un termini màxim de 10 minuts a les trucades telefòniques i de 12h per les respostes a la bústia electrònica. Aquest termini no inclou festius (dissabtes, diumenges, festius autonòmics, nacionals i locals del municipi d'Hospitalet del Llobregat) ni les hores en que el servei d'atenció a l'usuari no es troba operatiu.

L'àmbit de competència temàtica d'aquest suport a l'usuari és el següent:

- Criteris de validació documental.
- Orientació a obtenció de la documentació sol·licitada.
- Funcionament bàsic de la plataforma i ús a nivell usuari.

## **4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

En el moment de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

### **4.1 Condicions generals**

- L'empresa disposarà d'un responsable del servei que serà l'interlocutor amb el referent en prevenció del CTTI. Aquesta persona estarà localitzable a hores d'oficina (de 9 a 17h), en dies feiners durant tot l'any (s'exclouen dissabtes, diumenges, festius autonòmics, nacionals i locals del municipi d'Hospitalet del Llobregat). S'hauran de preveure les absències i nomenar un substitut.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que els serveis que presti compleixin la normativa legal vigent en cada moment.

- Les comunicacions i aplicacions per a la gestió dels serveis que tinguin com a destinataris els treballadors/res del CTTI hauran de ser en català.

## **4.2 Mitjans humans i materials**

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels professionals, els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el servei objecte del contracte d'acord amb les condicions indicades en aquest plec.

### **4.2.1. Mitjans humans**

Els 2 professionals assignats al contracte que tinguin les funcions de validació documental i suport tècnic haurà de tenir una formació específica en prevenció de riscos laborals de nivell bàsic i una experiència en l'ús de la plataforma SG-Red mínima de 3 anys. El responsable de servei haurà de tenir una formació específica en prevenció de riscos laborals de nivell superior i una experiència en l'ús de la plataforma SG-Red mínima de 5 anys.

### **4.2.2. Mitjans materials**

El desenvolupament de les activitats es realitzaran en espais i instal·lacions pròpies del proveïdor.

Es disposarà del mitjans tecnològics necessaris per garantir les condicions establertes per la prestació del servei especialment en quant a l'accessibilitat i terminis de resposta. En aquest sentit es tindrà com a mínim:

- Una línia telefònica operativa amb atenció directa del personal de suport tècnic en horari de 8 a 20h tots els dies laborals (s'exclouen dissabtes, diumenges, festius autonòmics, nacionals i locals del municipi d'Hospitalet del Llobregat).
- Una bústia electrònica de consulta tècnica.

## **4.3 Identificació i disciplina**

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de complir amb les normes de comportament pròpies del centre i, en particular, les que a continuació es descriuen.

### **4.3.1 Identificació**

Identificació en la comunicació i gestions telemàtiques amb els usuaris de la plataforma, els professionals hauran d'identificar-se amb seus noms i cognoms.

### **4.3.2 Disciplina**

L'empresa adjudicatària es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies de l'edifici.

El CTTI podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars que pogués establir el CTTI o els seus representants, o que no compleixin amb la normativa vigent.

## **5. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL**

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats al CTTI i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, el CTTI queda exempt de tota responsabilitat pels desperfectes o inconvenients causats com a conseqüència d'aquests.

No obstant això, els licitadors han de declarar que en el moment posterior a l'adjudicació disposaran de l'assegurança de responsabilitat civil d'acord amb el que es descriu a continuació:

- El capital mínim assegurat exigint en aquest contracte és de 1.000.000 euros per sinistre i any.

L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà mitjançant l'aportació per l'empresa que sigui adjudicatària de la pòlissa corresponent

Així mateix, l'empresa adjudicatària comunicarà de manera immediata al CTTI qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

## **6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE**

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al CTTI tota aquella informació relativa a la prestació del servei que li sigui requerida per tal de garantir el correcte seguiment i control del servei. En concret, s'elaborarà com a mínim un informe de servei trimestral i una memòria anual del servei on constin el volum de documents gestionats, amb les variacions mensuals i número de consultes realitzades pels referents de prevenció, responsables de contracte i servei del CTTI així com per part de les empreses usuàries i clients del CTTI. També s'adjuntaran dades dels temps de validació documental amb evidències justificatives.

L'empresa adjudicatària restarà a disposició del CTTI per a assistir activament a les reunions que aquest consideri oportunes per tal de garantir el correcte seguiment i control del servei.

Les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran entre la persona responsable del contracte designada per part del CTTI i la responsable designada per l'empresa adjudicatària i, si escau, una persona del primer nivell de l'organigrama de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària trametrà els albarans degudament conformats que generin per la prestació del servei.

## 7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

### 7.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indiar objectiu definit.

### 7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los com a mínim trimestralment amb el detall i format que requereixi el CTTI.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

### **7.3 Modificació dels indicadors i nivells de servei**

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

### **7.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei**

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

| NOM                                                              | DESCRIPCIÓ                                                                                                       | A PARTIR DE QUAN APLICA                              | FORMULA DE CàLCUL           | PERIODICITAT | GRAVETAT | PENALITZACIÓ |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------|----------|--------------|
| Endarreriment de la validació documental.                        | Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació   | 24 hores des de l'acompliment del termini establert. | Aplica per cada document.   | Mensual      | GREU     | 4%           |
| Endarreriment en la resposta a consultes telefòniques.           | Penalització a aplicar per cada hora de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació.      | 1h des de l'acompliment del termini establert        | Aplicada per cada trucada.  | Mensual      | LLEU     | 2%           |
| Endarreriment en la resposta a consultes per bústia electrònica. | Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació.  | 24h des de l'acompliment del termini establert       | Aplicada per cada consulta. | Mensual      | LLEU     | 2%           |
| Endarreriment en la presentació de l'informe servei trimestral   | Penalització a aplicar per cada 24h hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació. | 24h des de l'acompliment del termini establert       | Aplicada per cada consulta. | Mensual      | GREU     | 4%           |
| Endarreriment en la presentació de l'informe de memòria anual    | Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació.  | 24h des de l'acompliment del termini establert       | Aplicada per cada consulta. | Anual        | GREU     | 4%           |

