



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

**Plec de Prescripcions Tècniques Particulars que regeix el
contracte del servei de Recepció i Atenció al Públic per a
l'edifici de la seu corporativa del Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya**

Exp: CTTI-2025-6

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2. DESCRIPCIO DE L'ESPAI	4
2.1 Espais	4
2.2 Descripció de les instal·lacions.....	6
3. ABAST DEL CONTRACTE	7
3.1. Activitats del servei.....	7
3.1.1 Recepció i atenció de visites.....	7
3.1.2 Gestió d'accessos.....	7
3.1.3 Atenció de la centraleta telefònica	8
3.1.4 Recepció de paqueteria i missatgeria	8
3.1.5 Enviament de paqueteria i missatgeria	8
3.1.6 Assistència a personal de l'edifici	8
3.1.7 Coordinació amb l'àrea de PRL de les entitats que configuren l'edifici.....	9
3.1.8 Adequació de sales i espais comuns	9
3.1.9 Gestió interna i reporting del servei.....	10
3.2 Requeriment dels perfils professionals.....	10
4. REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI	11
4.1 Horaris de prestació del servei	12
4.2 Fases del servei	13
4.2.1 Pla de transició.....	13
4.2.2 Pla de devolució	14
4.2.3 Pla de treball	15
4.2.4 Proposta organitzativa.....	15
4.2.5 Proposta formativa	16
4.2.6 Pla de seguiment del servei.....	17
4.2.7 Aplicatiu web per a realitzar el servei	18
5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES.....	18
5.1 Condicions generals	18
5.2 Mitjans tècnics	19
5.3 Identificació i disciplina	19
6. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL	19
7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	20

8.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	20
8.1	Característiques dels Indicadors	21
8.2	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	21
8.3	Modificació dels indicadors i nivells de servei	21
8.4	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	21
8.5	Detall dels Acords de Nivell de Servei.....	22

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té per objecte l'enumeració i descripció de les condicions i característiques a les quals s'ha d'ajustar l'execució del contracte relatiu al la prestació del servei de recepció i atenció al públic i d'assistència als professionals a les oficines de l'edifici ubicat al carrer Salvador Espriu, 45-51 de l'Hospitalet de Llobregat propietat del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) de la Generalitat de Catalunya.

L'edifici està ocupat per una secretaria i tres entitats de la Generalitat de Catalunya:

- La Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital, la qual té com a funcions impulsar el desplegament i la integració de les tecnologies digitals en tots els àmbits de la societat catalana.
- El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (a partir d'ara CTTI). El CTTI, d'entre les funcions atribuïdes pels seus Estatuts, realitza la planificació tècnica i l'establiment de les directrius de la gestió i l'explotació dels serveis i dels sistemes de telecomunicacions i informàtics que siguin necessaris per al funcionament de la Generalitat de Catalunya.
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, la qual té per objecte l'establiment i el seguiment dels programes i els plans d'actuació necessaris per garantir una societat catalana de la informació segura per a tots.
- L'Administració Oberta de Catalunya té per objecte amb caràcter general, d'acord amb l'article 5 dels seus Estatuts, l'impuls i el desenvolupament de l'ús dels mitjans electrònics per les entitats del sector públic de Catalunya.

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

- Que la percepció de les persones que vulguin contactar amb un usuari de l'edifici correspongui amb les imatges corporatives de les diferents entitats ubicades al edifici.
- Garantir la correcta gestió de les comunicacions telefòniques externes amb els usuaris del l'edifici, principalment, les del CTTI, encara que no en règim d'exclusivitat.
- Resoldre dubtes i donar informació al ciutadà, dirigint-lo cap la unitat que li pugui facilitar.
- Donar suport i assistència a les persones treballadores de les entitats ubicades a l'edifici en totes aquelles tasques que siguin pròpies del servei.

2. DESCRIPCIO DE L'ESPAI

2.1 Espais

El servei inclòs en aquest contracte es realitza al carrer Salvador Espriu, 45-51 de l'Hospitalet de Llobregat, i les dependències són:

- Edifici d'oficines:
 - Amb tres plantes soterrades, dues destinades a aparcament i una destinada a serveis d'ús comú pels usuaris del edifici com sales de reunions, laboratoris, etc..., on també hi ha un CPD compost actualment de set sales des d'on es presten serveis crítics per a la Generalitat de Catalunya.

- Planta baixa, on hi ha l'entrada a l'edifici, la recepció del edifici, espai principal de l'objecte d'aquest contracte, un restaurant (amb capacitat per a 200 persones), sales de reunions, un auditori (amb capacitat per a 75 persones) i espais de serveis comuns com infermeria i sala de seguretat.
- Tres plantes sobre rasant destinades a oficines, on hi ha llocs de treball, sales de reunions, despatxos i també el Centre de Control de Serveis TIC i el SOC de l'Agència de Ciberseguretat.
- Planta coberta on es troben ubicats els equips de producció de calor i fred i ventilació i altres.
- Edifici annex:
 - Format per planta baixa on hi ha zona d'oficines i espai d'emmagatzematge.
 - La sala tècnica d'Aigua Calenta Sanitària.
 - Planta primera destinada a oficines.
 - Planta coberta on es troben ubicats els equips de producció de calor i fred i ventilació.

Aquesta nau es presenta com un espai sense ús específic, essent utilitzat puntualment per events especials a petició del propi CTTI o altres entitats de l'administració de la Generalitat de Catalunya.

- Zona exterior: zona d'accés a l'edifici i zona d'aparcament i una terrassa.



Figura 1 Plànol emplaçament

La següent taula mostra de manera resumida les superfícies i els usos de les plantes i dependències de l'edifici:

Planta / Dependència	Superfície útil (m²)	Ús	Nivell d'activitat
Soterrani -3	2.175	Pàrquing	Activitat puntual
Soterrani -2	2.167	Pàrquing	Activitat puntual
Soterrani -1	1.871	Sales de reunions i Sales CPD	Activitat secundària
Planta Baixa	1.541	Serveis de recepció, restauració, auditori, sales de reunions externes, etc)	Activitat principal
Planta Primera	1.605	Oficines, centre de Control de l'edifici, sales de reunions	Activitat secundària
Planta Segona	1.589	Oficines, sales de reunions	Activitat secundària
Planta Tercera	1.732	Oficines, sales de reunions, Centre de Control de l'Agència de Ciberseguretat	Activitat secundària
Edifici Annex	656	Ocupacions puntuals, centre de formació	Activitat puntual
Nau edifici annex	1.700	Ocupacions puntuals per esdeveniments	Activitat puntual
Espai exterior	1.500	Utilitzat en gran part com a espai de pàrquing	Activitat puntual

El nombre de persones que treballen a l'edifici objecte del present contracte en cas de màxima ocupació és de 375 aproximadament.

Funcionalment, els espais de les oficines són utilitzats en horari laboral des de les 7:30 del matí fins les 18:30 del vespre, ara bé, hi ha uns determinats serveis que realitzen les seves funcions en un horari de 24x7 durant tot l'any. Aquest serveis 24x7 són:

- SOC de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- Centre de Control de Serveis TIC del CTTI.
- Sales de CPD.
- Suport i gestió de Serveis Crítics en la primera planta, en la zona d'oficines.

I puntualment, per activitats extraordinàries, l'edifici és utilitzat per desenvolupar tasques fora de l'horari normal. Per exemple: trobades tecnològiques, cursos d'altres entitats de la Generalitat de caire tecnològic, esdeveniments amb tercers entre d'altres.

2.2 Descripció de les instal·lacions

La relació d'instal·lacions objecte dels serveis és la següent:

- L'espai de recepció: és un espai obert format per un taulell alt.
- La recepció disposa de dos llocs de treball operatius destinats al front-office, dotats pel CTTI cadascun d'ells amb infraestructura TIC per a la realització de les tasques.
- Equips d'impressió a disposició de la recepció.

Els dos recepcionistes destinats al back-office seran situats a l'edifici, amb un lloc de treball individual per a cada treballador, on el responsable del contracte per part del CTTI consideri que podran desenvolupar millor les funcions objecte del present expedient.

3. ABAST DEL CONTRACTE

3.1. Activitats del servei

3.1.1 Recepció i atenció de visites

Rebre i atendre les persones que accedeixen a l'edifici de manera educada amb cortesia, diligència i confidencialitat; tenint especial cura a les persones amb necessitats especials.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Informar acuradament sobre les entitats i persones que treballen a l'edifici, així com els esdeveniments i actes que s'hi produeixin en el seu interior o localitats properes.
- Informar adequadament sobre esdeveniments i equipaments de la zona immediatament annexa i propera a la seu corporativa de les entitats que configuren l'edifici com poden ser restaurants, hotels i events externs a la organització però d'interès per a visitants com per exemple el Mobile World Congress.
- Gestió i informació sobre el pla d'evacuació de l'edifici (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor)
- Gestió i informació sobre protecció de dades de les visites (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor)
- Crear i mantenir una base de dades d'informació amb totes les dades requerides per a realitzar un control diligent del servei.
- Sol·licitud i gestió de taxis amb l'empresa que les entitats que componen l'edifici els comuniqui.
- Per visites especials de col·lectius professionals, estudiantils, associatius i similars, o de persones públiques, alts càrrecs, etc., caldrà coordinar i activar els protocols establerts ad-hoc per part de la persona organitzadora de la visita, gestionant i preparant els badges en cas que sigui necessari.
- Recollida d'informació de nivell de satisfacció amb l'atenció i recepció, i de suggeriments de millora de visitants.

3.1.2 Gestió d'accessos

Registrar i controlar els accessos i sortides a l'edifici.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Expedir les targetes identificatives del personal de l'edifici deixant constància escrita de cada emissió. El document en el qual ha de constar cada emissió ha de contenir la data i el nom del destinatari i s'haurà d'entregar al CTTI sempre que es requereixi.
- Consolidació de la planificació de les visites previstes amb una setmana d'antelació i actualització diària.
- Identificació de visitants i registre en cas d'accés a l'edifici.
- Gestió de l'accés en cas que un usuari no estigui identificat a la planificació prèvia de les visites.

- Expedir les targetes identificatives de les visites.
- Acompanyar a les visites a les sales de reunions prèvia coordinació i avís a la persona receptora de la visita.
- Manteniment de les bases de dades dels sistemes de gestió d'accessos via peu o cotxe (matrícules), les quals hauran de ser actualitzades com a mínim cada 24h i mantenir en una ruta dins el núvol el qual el CTTI o qualsevol de les entitats que formen l'edifici hi puguin accedir.

3.1.3 Atenció de la centraleta telefònica

Gestionar les trucades telefòniques d'àmbit intern o extern.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció i emissió de trucades internes i externes.
- Fer servir la salutació dictada pel responsable del servei de l'edifici per tal de complir amb la imatge corporativa de l'edifici.
- Fer un primer cribatge de les trucades seguint les instruccions facilitades i derivant-les al destinatari sempre que sigui necessari.
- Prendre nota dels missatges en cas de no localització del destinatari, i transferència del missatge per mitjans digitals, preferentment mitjançant correu electrònic.

3.1.4 Recepció de paqueteria i missatgeria

Gestionar la recepció de paqueteria i missatgeria.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció de la paqueteria i missatgeria, diaris, revistes, entre d'altres.
- Suport al registre oficial d'entrades i sortides de la documentació administrativa, entregant la documentació a la persona responsable designada per a la seva tramitació.
- Notificació al destinatari.
- Custòdia dels paquets fins a l'entrega al destinatari.

3.1.5 Enviament de paqueteria i missatgeria

Gestionar l'enviament de paqueteria i missatgeria.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Contacte i sol·licitud de pressupostos als diferents proveïdors de missatgeria amb els quals el CTTI hagi establert una relació contractual prèvia.
- Seguiment dels enviaments amb recepció i custòdia d'albarans.
- Portar el control dels albarans.
- Portar el control de facturació amb el departament financer.

3.1.6 Assistència a personal de l'edifici

Assistència i provisió dels recursos, equips i facilitats requerits pel personal de l'edifici.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Provisió de material de papereria prèvia sol·licitud i control i actualització de l'estoc existent.
- Gestió de pressupostos i comandes de material de papereria.
- Gestió de material i coordinació per al servei de càterring per esdeveniments.
- Suport en la celebració d'esdeveniments, seguint les instruccions concretes de la persona organitzadora de l'esdeveniment.
- Gestió de les sol·licituds, comandes i lliurament d'albarans de diferents subministradors càterring i altres similars.
- Suport de tasques administratives com reserva de sales, gestió de l'arxiu, realització de l'enquadrernació de documents de petit volum, entre d'altres...
- Distribució de paper per a les impressores ubicades a les plantes.
- Comunicació via telefònica, megafonia o digital a les persones de l'edifici de situacions concretes com per exemple la necessitat de treure els cotxes del pàrquing, entre d'altres
- Recepció d'avisos de necessitats de neteja puntuals, canalització al servei de neteja per a la seva execució, i confirmació per part del servei de neteja de resolució. S'haurà de comunicar la necessitat simultàniament al servei de neteja i a l'àrea de Benestar i Espais mitjançant el correu: serveisedifi.ctti@gencat.cat
- Recollida d'informació de nivell de satisfacció amb l'assistència al personal de l'edifici, i de suggeriments de millora
- Assistència i provisió dels recursos, equips i facilitats requerits pel personal de l'edifici.
- Assistència en totes aquelles activitats, facilitats o aprovisionaments que les empreses que formen part de l'edifici proporcionin als seus treballadors.

3.1.7 Coordinació amb l'àrea de PRL de les entitats que configuren l'edifici

Comprovació del CAE i coordinació, gestió amb el responsable CAE, sol·licitant i àrea de prevenció en cas que no estigui en la base de dades del CAE

Realització d'activitats de suport al pla d'autoprotecció de l'edifici.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Gestió i manteniment de l'estoc de les farmacioles i kits d'emergències.
- Comunicació per via telefònica, telemàtica, mitjançant megafonia o el mitjà que es consideri, sobre la necessitat d'evacuar l'edifici.

3.1.8 Adequació de sales i espais comuns

Adequació de sales i espais comuns.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Revisar els espais comuns de l'edifici, com per exemple els espais de reprografia, i gestionar que estiguin ordenats i amb els elements necessaris, identificant elements que falten per a què es proveeixin.
- Elaboració de cartellera seguint model i format establert per a la senyalització provisional d'espais, el qual serà facilitat pel CTTI o alguna de les entitats que conformen l'edifici.
- Preparar les sales per al desenvolupament d'activitats: gestionar, coordinar les distribucions de taules, cadires i altres elements, així com col·locar material,

preparar aigües, cafeteres, i d'altres elements necessaris per al correcte desenvolupament de les activitats que s'hi realitzin.

- Donar assistència a les activitats seguint les indicacions de la persona organitzadora.
- Recollir els objectes perduts i realitzar-ne la custòdia i gestió prèvia notificació al vigilant de seguretat que estigui prestant el servei de vigilància per a que pugui realitzar els tràmits pertinents.

3.1.9 Gestió interna i reporting del servei

Coordinar l'equip de treball per a que pugui realitzar les tasques que li són encomanades en temps i forma i treballar amb qui el CTTI designi com a responsable de la gestió del servei.

Implica principalment les següents activitats:

- Informe d'indicadors i volumetries de visites en format excel.
- Actualització de la documentació, dels processos i protocols del servei adaptats a la normativa vigent i als protocols interns del CTTI.
- Gestió de les dades d'entrades, sortides, visites, etc.
- Interlocució en primera instància amb el personal de les entitats que conformen l'edifici davant les incidències.
- Primer enllaç entre qui el CTTI designi per a gestionar el contracte i el responsable del contracte designat per l'adjudicatari en cas de resolució de conflictes o qüestions lleus.
- Primer enllaç entre qui el CTTI designi per a gestionar el contracte i el responsable del contracte designat per l'adjudicatari en cas de resolució de conflictes o qüestions amb un termini de resolució especialment reduït.

L'empresa adjudicatària presentarà en un termini màxim de 2 mesos els manuals i procediments de recepció. Aquets han de permetre a les persones assignades al servei consultar els dubtes i desenvolupar la seva feina correctament.

Els procediments han d'estar aprovats prèviament pel CTTI, abans de la seva utilització.

3.2 Requeriment dels perfils professionals

Per atendre el servei de recepció amb els màxims criteris de qualitat i eficàcia s'haurà de disposar d'un mínim de quatre persones assignades a aquest servei i serà vital la correcta selecció del personal de l'empresa que ho durà a terme, per aquest motiu, hauran de:

En el cas de la figura del Recepcionista:

- Coneixements d'ofimàtica (Word, excel, acces,...) i aptituds per a la utilització del software específic de centraleta telefònica disponible a la recepció, que hauran de ser amplides amb formació quan estigui al lloc de treball.

- Dicció clara i rapidesa de resposta.
- Experimentat tracte amb clients, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei. L'experiència requerida serà de fins a 4 anys en el perfil júnior i de com a mínim 4 anys per al perfil sènior.
- Tracte molt agradable i atenció en la informació.
- Formació mínima de cicle formatiu mig en les branques administratives o comercials, o experiència demostrable que garanteixi la capacitat suficient per complir amb els objectius del servei. Català i castellà parlat i escrit, nivell natiu. Es requerirà nivell C o coneixements suficients per desenvolupar correctament tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua catalana. També es requerirà el nivell B2 d'anglès o certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes que acrediti un nivell similar.
- Per la seva acreditació el licitador haurà d'aportar còpia del títol corresponent
- Aparença adequada en el vestir o uniforme assignat per la seva empresa, el qual haurà de complir amb els criteris estètics que la organització delimiti.

En el cas de la figura del Coordinador:

- Experiència mínima de 4 anys desenvolupant tasques de coordinació del servei a nivell intern i amb la organització.
- Tenir dicció clara i rapidesa de resposta.
- Experimentat tracte amb clients, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei.
- Capacitats de lideratge, resolució de conflictes i treball en equip.
- Aparença adequada en el vestir o uniforme assignat per la seva empresa, el qual haurà de complir amb els criteris estètics que la organització delimiti.
- Formació mínima de grau universitari en les branques administratives, jurídiques o de logística, o experiència demostrable que garanteixi la capacitat suficient per complir amb els objectius del servei. Català i castellà parlat i escrit, nivell natiu. Es requerirà nivell C en llengua catalana. També es requerirà el nivell B2 d'anglès o certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes que acrediti un nivell similar.
- Per la seva acreditació el licitador haurà d'aportar còpia del títol corresponent

4. REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI

L'empresa haurà de presentar un pla de formació continuada, una proposta de manual d'organització del servei a desenvolupar posteriorment a l'adjudicació, i una política i planificació de la qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de designar com a mínim un coordinador, que pertanyi a la seva plantilla i compti amb un mínim de quatre anys d'experiència en el sector, que serà l'interlocutor amb qui es relacionarà únicament l'entitat contractant i a qui correspondrà la direcció del servei, així com d'impartir directament les ordres i instruccions de treball a la resta de treballadors de l'empresa adjudicatària.

El servei es prestarà sempre amb la uniformitat proposada per l'empresa adjudicatària que identifiqui clarament al personal adscrit al mateix com a persona treballadora de l'adjudicatària, i que haurà de comptar amb l'aprovació del CTTI.

Qualsevol canvi en el personal adscrit al servei haurà de ser notificat i justificat degudament al CTTI.

L'empresa adjudicatària adoptarà un mètode o sistema de control de presència i prestació del servei pels seus treballadors assignats.

El servei es prestarà en català, sense perjudici de la utilització d'altres llengües si aquesta necessitat esdevé estrictament necessària.

En cas que existeixin disconformitats en relació a la prestació del servei, el CTTI, a través del seu interlocutor, ho posarà de manifest a l'adjudicatari, el qual disposarà tot allò que sigui necessari per a la resolució de la disconformitat dins dels tres dies hàbils següents.

El CTTI no tindrà cap relació jurídica, laboral o de qualsevol tipus, amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència ni a l'acabament del contracte, sent a compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions i responsabilitats que es produeixin a causa del contracte.

Amb independència de les facultats de control i inspecció que legal i/o contractualment corresponguin al CTTI, aquest personal dependrà únicament i exclusivament de l'adjudicatari, el qual tindrà vers ell tots els drets i obligacions pròpies de la seva qualitat d'empresari havent, per tant, de complir les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball legalment establertes, així com l'acompliment de la normativa vigent sobre Prevenció de Riscos Laborals, quedant el CTTI exonerat de responsabilitat en cas d'incompliment.

4.1 Horaris de prestació del servei

Els servei caldrà que s'ajusti als requeriments horaris de l'edifici i les funcions que desenvolupen les entitats que hi resideixen.

Es considerarà els dies feiners d'acord amb el calendari laboral de les entitats que hi resideixen.

Donades les funcions de les entitats usuàries del Edifici, la franja de major aflluència de persones al edifici es concentra entre les 09:00h. fins a 16:30h en horari d'hivern (Octubre-Maig) i de 08:00h fins a les 15:00h en horari d'estiu (Juny-Setembre). A l'edifici però, hi treballa personal durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

L'execució del servei es durà a terme en l'horari que designi l'interlocutor del CTTI. Els horaris inicialment previst són els especificats en els següents dos punts i podran ser modificats en funció de les necessitats de les entitats que configuren l'edifici.

L'horari estàndard de prestació del servei serà de 07:30h. a 18:30 h. A títol orientatiu, un possible horari seria el següent:

- Dos recepcionistes sènior encarregats/des del front office, una de 07:30h. a 16:00h. i l'altra de 10:00h. a 18:30h. Addicionalment, hi haurà dos treballadors/es, un de sènior amb horari de 9:00 a 17:30 i un de júnior amb horari de 9:30 a 16:30 de dilluns a divendres (queden exclosos els dies festius del calendari laboral aplicable a la ciutat de Barcelona).

La proposta orientativa seria, per tant, la següent:



Aquests horaris de servei podran ser modificats posteriorment d'acord amb les necessitats de les entitats que configuren l'edifici i s'haurà de notificar a l'empresa adjudicatària amb un mínim de deu (10) dies hàbils d'antelació.

Puntualment, i amb avís previ, es pot requerir el servei de recepció en dissabte, diumenge, en dies festius o fora de l'horari habitual del servei. Això es pot produir excepcionalment i en cap cas superarà les hores previstes com a extraordinàries i tan sols es pagaran quan realment s'hagin executat. El CTTI haurà d'informar al licitador amb, com a mínim, tres (3) dies laborables d'antelació per a que aquest pugui planificar l'execució d'aquestes hores extraordinàries.

La gestió d'aquest horaris donarà lloc a una planificació anual, estructurada en mesos, per qualsevol de les activitats del plec. Aquesta planificació serà establerta per l'adjudicatari i aprovada pel responsable del CTTI al inici del contracte i al inici de cada trimestre.

4.2 Fases del servei

4.2.1 Pla de transició

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Transició detallat que tingui en compte les característiques i fases específiques que es detallen a continuació:

- La Transició és el període en el que hi ha prestació dels serveis del proveïdors sortint i l'entrant (adjudicatari d'aquest contracte).
- L'adjudicatari acceptarà els preceptes del contracte amb el CTTI coneixent perfectament les característiques detallades al present document, els àmbits d'actuació per a cada servei, l'estat de conservació de les instal·lacions i equipament, així com les normes de seguretat i qualsevol reglament aplicable.
- La transició s'estendrà durant un màxim de quinze (15) dies hàbils des de l'inici de la prestació especificada en el contracte.
- Durant aquest període, el nou adjudicatari inicia la prestació del servei amb els seus propis mitjans.
- El nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius requerits d'ANS a la finalització de la transició.

El Pla de Transició del Servei, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals de la transició.
- Pla d'activació del servei. El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei.

La transferència de serveis entre proveïdors serà responsabilitat del proveïdor entrant, tot i que el proveïdor sortint pot col·laborar per a que, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei. Aquesta transferència no suposarà un cost addicional al CTTI ni a cap de les entitats que conformen l'edifici.

4.2.2 Pla de devolució

El licitador inclourà un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI ni a cap de les entitats que conformen l'edifici.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà quinze (15) dies hàbils previ a la finalització del contracte, ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.
 - L'accés a la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat en la gestió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI ni cap de les entitats que conformen l'edifici no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat en les activitats de devolució.
- Es realitzarà l'acta de finalització del contracte.

- El proveïdor haurà de prestar al CTTI i a qualsevol de les entitats que conformen l'edifici serveis d'assessorament durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

En el termini de 30 dies naturals previs a la finalització del contracte es realitzarà una visita conjunta al centre amb el responsable del CTTI o en la persona en la que delegui, i el responsable de l'empresa per a inspeccionar el perfecte estat i correcte funcionament dels sistemes i equips inclosos en aquest plec. El licitador haurà de presentar, en aquesta visita, un Acta informe de finalització de contracte, del perfecte estat i funcionament dels sistemes i equips inclosos en aquest plec. Aquest haurà de ser acceptada pel responsable del CTTI i serà condició indispensable previ a la finalització del contracte.

El licitador es compromet a realitzar totes les reparacions necessàries per a la resolució de les deficiències detectades en aquesta visita. Per a determinades deficiències i en cas de que hagi discrepàncies en aquest informe, es preveu la possibilitat d'arribar a un acord amb el licitador per acceptar el punt final amb un compromís per part del licitador de resoldre la deficiència en qüestió en un termini fixat.

4.2.3 Pla de treball

El pla de treball a presentar haurà de definir el mètode que els licitadors proposen a l'hora de prestar el servei per complir amb les necessitats que es descriuen en aquest document i haurà de tenir les següents característiques:

- Adequació a les característiques de les instal·lacions i activitat que s'hi desenvolupa.
- Manuals i procediments proposats per l'empresa
- Mètode de treball per a realitzar les tasques descrites
- Vies de comunicació i escalats

4.2.4 Proposta organitzativa

Els licitadors hauran de presentar en la seva oferta l'equip de treball que considerin necessari per realitzar els serveis, amb la qualificació, la formació, així com la dedicació d'aquests.

El CTTI es reserva el dret d'avaluar la capacitat tècnica-professional del personal assignat al servei i podrà sol·licitar la substitució de la persona en qüestió. La petició haurà de ser atesa pel licitador en un termini no superior a quinze (15) dies hàbils.

El licitador haurà de garantir, així mateix, la cobertura total del servei en període de vacances o baixa per malaltia i/o sobrevinguda. La substitució de les baixes i vacances d'aquest personal serà a càrrec del licitador i no podrà ser superior a les 5 hores en el cas de les baixes sobrevingudes i a un (1 dia) en els altres casos. En conseqüència, el licitador està obligat al fet que, en cas d'absències per malaltia, sancions de l'empresa,

baixes o d'altres absències del personal per qualsevol motiu, els llocs de treball assignats al servei de recepció i atenció al públic objecte d'aquest contracte estaran sempre coberts i amb personal coneixedor del funcionament dels serveis, i que hagi realitzat un mínim de 40 hores en l'edifici, i d'aquesta forma estigui familiaritzat amb el lloc de treball que hagi de substituir. A l'oferta, els licitadors proposaran les solucions corresponents per assegurar la cobertura total del servei.

El licitador tindrà l'estructura suficient per a atendre les necessitats del servei adjudicat i a la seva oferta detallarà els perfils de l'equip. S'hauran de preveure les absències de qualsevol membre de l'equip i anomenar-ne un substitut.

Caldrà però, que hi hagi un responsable de contracte que serà l'interlocutor directe amb la propietat i/o qui ella designi, i estarà localitzable les hores del servei durant tot l'any, en el cas que se l'inclogui en l'escalat i que tindrà les següents funcions:

- Gestionar el contracte amb la propietat i resoldre qualsevol dels conflictes que poguessin sorgir.
- Solucionar els requeriments i les qüestions que li siguin formulades per la propietat.
- Motivar el personal associat al servei i vetllar pel compliment del contracte.
- Realitzar el control econòmic del contracte.
- Gestionar els contractes externs del servei, si s'escau.
- Actuar com a interlocutor de l'empresa amb el CTTI i el coordinador propi, canalitzant la comunicació entre l'empresa i al personal integrant de l'equip de treball assignat al contracte, per una banda, i al CTTI, per l'altre, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir la feina entre el personal encarregat del contracte i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball, conjuntament amb el coordinador.
- Informar al CTTI de les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball assignat a l'execució.

4.2.5 Proposta formativa

Es valorarà el pla de formació i reciclatge per als recursos assignats al servei, concretament aquells relacionats amb les tasques a realitzar i tenint en compte aspectes com el nombre de cursos i l'adaptació dels mateixos a les necessitats específiques de les entitats que componen l'edifici, les hores anuals obligatòries de formació i la gestió de l'impacte que tindrà aquesta formació sobre el servei.

- Es requerirà una formació mínima de 6 hores per garantir l'adaptació del servei a les necessitats específiques del CTTI i les entitats que conformen l'edifici, i es valorarà positivament les formacions addicionals que segueixin aquesta mateixa línia.

4.2.6 Pla de seguiment del servei

Aquest model pretén assolir els següents objectius:

- Qualitat: Augmentar la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris de l'edifici.
- Eficiència: Assolir estalvi gràcies a la cerca d'eficiències, sinèrgies i optimització.
- Coneixement: Generar coneixement a partir de la informació.
- Rigor i compliment dels plans dels serveis aprovats.

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del proveïdor i del CTTI en un marc d'actuació comú per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb el CTTI, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal.

El model es basarà essencialment en comitès de seguiment, informes i indicadors de servei que:

Determinin i mostrin la qualitat i el desenvolupament del servei.

En el cas de possibles deficiències, es proposin mesures correctives.

En relació als informes:

El licitador haurà de lliurar els informes que es detallen en els següents punts, amb la periodicitat indicada, al responsable del CTTI designat.

El licitador informará a diari de les incidències en qualsevol dels serveis al responsable del CTTI.

El licitador elaborará un informe mensual que es lliurarà en els 15 dies naturals del mes següent al que es refereixi l'informe. Aquest informe indicarà les principals incidències i tota aquella informació general de seguiment dels serveis que es consideri d'interès pel CTTI.

L'informe haurà de ser clar, breu i concís, aportant informació rellevant i amb un format que permeti una ràpida identificació de les dades.

Els apartats relacionats dels informes mensuals són mínims, deixant oberta la possibilitat a incorporacions que el licitador i el responsable del CTTI acordin durant l'execució del contracte.

El licitador elaborarà un informe anual que es lliurarà el mes següent a l'any que es refereixi l'informe. Aquest informe indicarà els serveis realitzats, les principals accions correctives i tota aquella informació general que es consideri d'interès pel CTTI.

L'informe haurà de ser clar, breu i concís, aportant informació rellevant i amb un format que permeti una ràpida identificació de les dades.

Aquest document recollirà, a mode d'exemple i no limitatiu, la següent informació:

- Resum executiu de la prestació del servei i de les principals incidències.
- Resum d'indicadors de serveis:
 - o Verificació dels nivells de Servei, segons els Acords de Nivell de Serveis (ANS) de cadascun dels serveis.
- Informació relativa de la formació rebuda per les persones que presten el servei.
- Informe de les empreses subcontractades per a la realització del servei.

Els apartats relacionats dels informes anuals són mínims imprescindibles, deixant oberta la possibilitat a incorporacions que el licitador i el responsable del CTTI acordin durant l'execució del contracte.

4.2.7 Aplicatiu web per a realitzar el servei

El licitador haurà de presentar un aplicatiu web del qual el CTTI n'haurà de comptar amb usuari i contrasenya i haurà de permetre:

- Controlar els fixatges dels treballadors adscrits al contracte
- Controlar les incidències que es produeixin al servei en temps real
- Esser notificat sobre modificacions en el servei amb l'antelació corresponent
- Extreure les dades relatives al servei en format excel o similar.

5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

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

5.1 Condicions generals

- L'empresa disposarà d'un responsable del contracte que serà l'interlocutor amb el responsable del CTTI, així com amb el personal de manteniment de l'edifici. Aquesta persona estarà localitzable a hores d'oficina i en dies feiners durant tot l'any. S'hauran de preveure les absències i nomenar un substitut.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que els subministraments que presti compleixin la normativa legal vigent en cada moment.

- El cost de les contractacions a tercers s'haurà d'incloure en el preu de l'oferta de licitació. El CTTI ni cap de les entitats que conformen l'edifici no haurà d'incórrer en cap cost addicional a l'adjudicat.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir lliure d'obstacles i objectes les vies d'evacuació i d'emergència de les dependències del centre mentre desenvolupi les seves tasques i avisar en aquells casos on detecti anomalies al respecte.

5.2 Mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i dispositius necessaris per dur a terme el servei objecte del contracte.

Disposarà en qualsevol moment dels mitjans de transport i auxiliars, i dels equips de protecció personal que siguin precisos i els adaptarà a les necessitats pròpies dels treballs.

5.3 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.

5.3.1 Identificació

Totes les persones que hagin de realitzar qualsevol tasca dins de l' objecte del contracte, han d'anar amb la identificació de l'empresa ben visible.

5.3.2 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 compleixi amb la normativa vigent.

6. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

Serà obligació de l'empresa adjudicatària vetllar pel bon ús i estat de conservació de tots els béns materials del CTTI i de les entitats que configuren l'edifici, si escau.

Està expressament prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària manipuli, per qualsevol raó, els equips i materials que es trobin a l'edifici i que no siguin objecte de les

prestacions descrites en el present document, sense l'autorització explícita del personal del CTTI i de les entitats que configuren l'edifici, si escau.

L'empresa adjudicatària respondrà davant la sostracció de mobiliari, material, valors o efectes, quan quedi suficientment provat que ha estat realitzat pel seu personal.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats al CTTI o a qualsevol de les entitats que configuren l'edifici i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, el CTTI i les entitats que configuren l'edifici queden exempts de tota responsabilitat pels desperfectes o inconvenients causats com a conseqüència d'aquells.

Així mateix, les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata al CTTI qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al CTTI tota aquella informació relativa a la prestació que li sigui requerida per tal de garantir el correcte seguiment i control del contracte.

Es realitzarà una reunió de seguiment trimestral entre els tècnics designats pel CTTI i el responsable del contracte designat per l'empresa adjudicatària per garantir el correcte funcionament del servei. Aquesta reunió de seguiment serà de caràcter mensual els primers cinc (5) mesos del servei.

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

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.

8. 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.

8.1 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,...).
- Periodicitat. Determina cada quan aplica la penalització
- Gravetat. Discrimina entre lleu i greu
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indicar objectiu definit.

8.2 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.

8.3 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del contracte, 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.

8.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

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

8.5 Detall dels Acords de Nivell de Servei

NOM	DESCRIPCIÓ	PERIODICITAT	GRAVETAT	PENALITZACIÓ MÀXIMA (Annex III CL)
Falsedat en l'experiència laboral mínima requerida pel recurs	Constatació que l'experiència laboral de la qual l'adjudicatari ha informat al CTTI sobre un determinat recurs, és falsa	Des del moment de la constatació i aplicable mensualment fins a la seva resolució	GREU	7,5%
Falsedat en el coneixement d'idiomes requerit pel recurs	Constatació que el coneixement dels idiomes requerits de la qual l'adjudicatari ha informat al CTTI sobre un determinat recurs, és fals	Des del moment de la constatació i aplicable mensualment fins a la seva resolució	GREU	7,5%
Imprecisió en les dades traslladades	Constatació que les dades que es traslladen com a intermediari són poc precises o incorrectes de manera consistent i repetida	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%
Faltes a nivell de protocol corporatiu	Constatació que no es segueixen els protocols indicats per les entitats que conformen l'edifici a nivell de comunicació d'actuacions	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%
Índex de rotació del personal	Constatació repetitiva de la incapacitat d'identificar el personal de l'edifici al qual vagin referides les notificacions.	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%
Índex d'absentisme	Constatació repetitiva d'absentisme no justificat que posi en perill la qualitat de prestació del servei	Des del moment de la constatació	GREU	7,5%
Incompliment del compromís de substitució del personal en	Constatació de la incapacitat de l'empresa de complir amb el compromís de substitució del personal	Des del moment de la constatació	GREU	7,5%

situacions sobrevingudes	en situacions sobrevingudes sobre el termini establert al PPTP, presentat a l'oferta			
Mesures de qualitat laboral	Constatació de la incapacitat de l'empresa de complir amb el compromís a executar el contracte sota criteris de qualitat laboral, d'acord amb l'oferta presentada.	Des del moment de la constatació	GREU	7,5%
Incompliment dels requisits de bona conducta	Constatació de faltes de respecte als treballadors de l'edifici que puguin ser clarament identificables a un o diversos treballadors del servei de recepció.	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%