

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN  
DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD  
MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS,**

**-PROCEDIMIENTO ABIERTO-**

**- EXPEDIENTE N.º 2505OB06**

**1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El objeto de este pliego técnico es establecer los requisitos, concretar los trabajos y definir las obligaciones que se derivan de la prestación del servicio de auxiliares de servicios de la sociedad **CCMA, SA, en adelante 3CAT**.

En este pliego de prescripciones técnicas se especifican las características básicas que deben regir en los servicios, sin perjuicio de las peculiaridades o especificaciones que puedan concretarse en algunas contrataciones.

La gestión del servicio la llevará el departamento de seguridad del 3CAT, quien asignará a una persona que actuará como interlocutora con la empresa contratista.

La empresa contratista deberá atender las peticiones que reciba por parte del departamento de seguridad para cubrir las necesidades excepcionales y urgentes del personal auxiliar de servicios las 24 horas del día y los 365 días del año.

La empresa contratista deberá cumplir en todo momento con los criterios de rapidez, eficiencia, seguridad y confidencialidad.

El ámbito de prestación del servicio de auxiliares de servicios, objeto de este contrato, serán las diversas instalaciones del 3CAT descritas a continuación:

**Instalación 1: Ámbito televisión SEDE SANT JOAN DESPÍ**

Calle de la TV3, s/n, 08970 Sant Joan Despí

**Instalación 2: Ámbito radio SEDE DIAGONAL**

Avenida Diagonal, 614 - 616 08021 Barcelona

**Instalación 3: PLATÓ L'HOSPITALET**

Calle de les Ciències, 81 08908 L'Hospitalet de Llobregat

**Instalación 4: PLATÓ ILUMINA**

Calle de Gaspar Fàbregues i Roses, 81 08950 Esplugues de Llobregat

El servicio de auxiliares de servicios deberá realizarse sin que, en ningún momento, perturben el normal funcionamiento de las diferentes actividades que se desarrollan en las instalaciones.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO**

- 2.1 Servicio de coordinación
- 2.2 Servicio de recepción y control de Accesos - atención telefónica – conserjería
- 2.3 Servicio de chófer sin vehículo
- 2.4 Servicios extraordinarios

### **2.1. Servicio de coordinación – (incluido en el servicio fijo)**

#### 2.1.1. Objeto del servicio

Servicio de coordinación, planificación y control de la ejecución de los servicios de recepción y control de accesos - atención telefónica – conserjería y chóferes.

Todo este personal auxiliar de servicios del adjudicatario, estará bajo la supervisión del servicio de coordinación.

#### 2.1.2. Detalle del servicio

Este servicio de coordinación será el responsable de transmitir las instrucciones pertinentes del servicio a las personas de su equipo.

Será responsabilidad de este servicio, la supervisión de la correcta ejecución del servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas y las necesidades de cada uno de los servicios.

Deberá encargarse de garantizar la presencia del personal auxiliar de servicios en los puestos del servicio, cubriendo los horarios establecidos en cada instalación; además de las sustituciones por enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia.

Los controles periódicos de este servicio de coordinación deberán cubrir todas las instalaciones del 3CAT objeto del servicio, cuya información deberá traspasar al coordinador asignado por el 3CAT. El coste de los desplazamientos que se puedan generar para hacer un control en todas las instalaciones irá a cargo del adjudicatario.

El servicio de coordinación deberá ser de forma presencial en la instalación de Sant Joan Despí durante 8 horas al día, por ejemplo **en horario de 08:00 horas a 16:00 horas, de lunes a viernes durante cada mes del año**, ejecutando la coordinación de los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria para el buen funcionamiento de los servicios establecidos.

El servicio de coordinación permanecerá disponible las 24 horas los 365 días del año ante posibles incidencias, al mismo tiempo dispondrá de teléfono móvil, con servicio de voz y datos ilimitados, sin ningún cargo adicional. En este sentido, se debe garantizar el servicio todo el año.

#### 2.1.3. Tareas genéricas del servicio de coordinación:

- **Coordinación del servicio** licitado y de su personal auxiliar de servicios en cuanto a la operatividad del mismo (organización, planificación, distribución de

los trabajos entre el personal auxiliar de servicios, formación, etc.) y la gestión telefónica fuera del horario habitual en los diferentes ámbitos para posibles incidencias.

Adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias para la correcta realización de la prestación del servicio, así como tramitar cuantas incidencias surjan.

- **Formación del programa interno de paquetería** al personal auxiliar de servicios con tareas de recepción y control de accesos y conserjería.
- **Conocimiento y seguimiento del sistema** habilitado por el 3CAT **para la atención de llamadas telefónicas** y transmisión de posibles incidencias al coordinador asignado por el 3CAT.
- **Elaboración y presentación de informes y estadísticas** del servicio con la frecuencia que se determine por control de la normativa establecida, peticiones de varios departamentos y a petición del coordinador asignado por el 3CAT.

## **2.2. Servicio de recepción y control de accesos – atención telefónica – conserjería (incluido en el servicio fijo)**

### **2.2.1. Objeto**

- Servicios de recepción y control de accesos a las instalaciones del 3CAT descritas en el punto 1.
- Servicios de atención al usuario telefónico con la finalidad de atender las llamadas telefónicas a la centralita, transferir las extensiones del 3CAT de personal laboral, además de gestionar y hacer un seguimiento de las llamadas recibidas e incidencias detectadas.  
Este servicio se presta desde la instalación 1 ámbito televisión SEDE SANT JOAN DESPÍ.
- Servicios de Conserjería en la instalación 2 ámbito radio SEDE DIAGONAL.

### **2.2.2. Descripción del servicio**

**El servicio de recepción y control de accesos** será el encargado de informar y realizar los trámites de acreditación y supervisión de los accesos, tanto del personal laboral, profesionales externos, estudiantes en prácticas, invitados a programas, visitas que se reciban en las instalaciones, etc.

Las tareas que desarrollarán serán:

- a) Acreditar a todas las personas ajenas al 3CAT que estén autorizadas por el personal laboral a tener acceso, así como registro de su entrada y salida, mediante el programa de gestión de accesos, solicitando sus datos de identificación personal.
- b) Supervisar en el programa de gestión de accesos que la política de control de acceso en cuanto a la ficha de servicio y la coordinación de actividades

empresariales está correctamente validada. Informar, orientar y controlar el acceso a las instalaciones, comprobando su identidad.

- c) Supervisar que el acceso de todas las personas a las instalaciones del 3CAT se realice en las debidas condiciones de orden y de forma.
- d) Realización de fotografías al personal laboral y externo para las tarjetas de identificación 3CAT.
- e) Cumplimiento de la normativa interna, medidas organizativas y procedimientos establecidos.
- f) Elaboración de informes.
- g) Crear un ambiente acogedor, recibiendo, informando y guiando al personal laboral, profesionales externos, estudiantes en prácticas, invitados a programas, visitas de manera cordial, amigable y profesional.
- h) Gestión y registro en programa informático de la mensajería y paquetería tanto externa como interna, respetando la política de confidencialidad.
- i) Realización, control y gestión de las tarjetas de acceso de personas (personal laboral, profesionales externos, estudiantes en prácticas, invitados a programas, visitas.) en las instalaciones del 3CAT.
- j) Control, gestión de la recogida y entrega de los objetos perdidos (clasificación, almacenamiento, entrega).
- k) Apoyo en tareas derivadas del servicio externo de destrucción documentación confidencial gestionado desde el Departamento de Seguridad.
- l) Control de vehículos de los usuarios del aparcamiento externo del 3CAT, en la instalación 1: ámbito televisión SEDE SANT JOAN DESPÍ: Dar altas y bajas, solicitudes excepcionales para usuarios o profesionales externos, (las de usuarios propios se hacen personalmente a través del Portal Interno del 3CAT). Consultar movimientos e incidencias que se produzcan dentro de este espacio reservado
- m) Colaboración en caso de emergencia.
- n) Mantener el orden e higiene en el puesto de trabajo.
- o) Otras tareas derivadas de las propias de un servicio de recepción y control de accesos.

**El servicio de atención telefónica**, será el encargado de recibir las llamadas a la centralita telefónica del 3CAT. Las tareas que desarrollarán serán:

- a) Emisión y recepción de llamadas. Transferir llamadas a las extensiones telefónicas del 3CAT.
- b) Atención telefónica suministrando la información requerida respetando la política de confidencialidad.
- c) Operar una centralita telefónica. Informar de averías o incidencias del equipo telefónico.
- d) Seguimiento de las llamadas recibidas y elaboración de los informes de las incidencias detectadas.
- e) Cumplimiento de la normativa interna, medidas organizativas y procedimientos establecidos.

- f) Elaboración de informes.
- g) Colaboración en caso de emergencia.
- h) Mantener el orden e higiene en el puesto de trabajo.
- i) Otras tareas derivadas de la misma atención telefónica.

**El servicio de conserjería** será el encargado de realizar, principalmente, las siguientes tareas:

- a) Gestión y registro en programa informático de la mensajería y paquetería tanto externa como interna, respetando la política de confidencialidad.
- b) Realización de fotografías al personal laboral y externo para las tarjetas de identificación 3CAT.
- c) Entrega de obsequios que se les da para las personas premiadas.
- d) Control y entrega de la prensa escrita.
- e) Control y suministro de botellas de agua, cafés, etc. para los invitados en programas o personal de exteriores.
- f) Control y entrega de los tickets de aparcamiento al personal.
- g) Acompañamiento de las visitas a los diferentes espacios de la instalación.
- h) Atención telefónica.
- i) Cumplimiento de la normativa interna, medidas organizativas y procedimientos establecidos.
- j) Elaboración de informes.
- k) Colaboración en caso de emergencia.
- l) Mantener el orden e higiene en el puesto de trabajo.
- m) Otras tareas derivadas de la misma gestión de conserjería.

### 2.2.3. Detalles del servicio

#### **Instalación 1: Ámbito televisión SEDE SANT JOAN DESPÍ**

<b>Número de servicios</b>	<b>Días de prestación del servicio</b>	<b>Horario</b>
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>cada día del año</i>	de <b>07:30 h hasta las 14:30 h</b>
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>cada día del año</i>	de <b>08:30 h hasta las 15:30 h</b>
2	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>cada día del año</i>	de <b>14:15 h hasta las 21:15 h</b>
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b>  <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>07:00 h hasta las 14:30 h</b>
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b>	de <b>09:45 h hasta las 17:45 h</b>

	<i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b>	de <b>14:30 h hasta las 22:00 h</b>
	<i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b>	de <b>07:00 h hasta las 11:00 h</b>
	<i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	
1	(laborables)** de <b>lunes a viernes</b>	de <b>09:00 h hasta las 17:00 h</b>
	<i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	
1	<b>sábados, domingos y festivos</b> <i>cada día del año</i>	de <b>09:00 h hasta las 21:00 h</b>

### Instalación 2: **Ámbito radio SEDE DIAGONAL**

Número de servicios	Días de prestación del servicio	Horario
2	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>cada día del año</i>	de <b>06:00 h hasta las 22:00 h</b>
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>cada día del año</i>	de <b>22:00 h hasta las 06:00 h</b>
1	<b>sábados, domingos y festivos</b> <i>cada día del año</i>	24 horas ( <b>06:00 h a 06:00 h</b> )
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>07:00 h hasta las 22:00 h</b>

### Instalación 3: **PLATÓ L'HOSPITALET**

Número de servicios	Días de prestación del servicio	Horario
1	(laborables) <b>lunes</b> <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>08:00 h hasta las 22:00 h</b>
1	(laborables) <b>martes</b> <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>08:00 h hasta las 23:00 h</b>
1	(laborables) <b>miércoles y jueves</b> <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>05:30 h hasta las 23:00 h</b>
1	(laborables) <b>viernes</b> <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>08:00 h hasta las 20:00 h</b>

#### Instalación 4: PLATÓ ILUMINA

Número de servicios	Días de prestación del servicio	Horario
1	(laborables) de <b>lunes a viernes</b> <i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>	de <b>06:30 h hasta las 21:00 h</b>

### **2.3 - Servicio de chófer sin vehículo – (incluido en el servicio fijo)**

#### 2.3.1. Objeto

Gestión de un servicio de chófer sin vehículo, destinado a los desplazamientos necesarios para el adecuado funcionamiento del 3CAT.

#### 2.3.2. Descripción del servicio

El personal auxiliar de servicios con tareas de chófer será el encargado de realizar, principalmente, las siguientes tareas:

- a) Conducción responsable de los vehículos del 3CAT.
- b) Planificación de la ruta e inspección básica del vehículo para asegurar un buen transporte de las personas.
- c) Cumplimiento de los procedimientos, normativa interna, seguridad vial y código de circulación.
- d) Orientación al pasajero con trato educado y respeto; confidencialidad, rigurosidad, inteligencia emocional, pensamiento crítico y resolución de problemas.
- e) Elaboración de informes.
- f) Colaboración en caso de emergencia.
- g) Mantener el orden e higiene en el puesto de trabajo.

#### 2.3.3. Detalle del servicio

- Servicios ordinarios: 16 horas de servicio por día, de lunes a viernes en días laborables.

El servicio se ejecutará en turnos de máximo 8 horas cada uno. La empresa adjudicataria debe mantener una plantilla estable y fija para dar cobertura al servicio ordinario.

A modo orientativo, se calcula que se consumirán unas 3.680 horas de servicio al año. El cálculo de horas anuales se ha hecho descontando los sábados, domingos, festivos intersemanales y laborables del mes de agosto.

Auxiliares de servicios	Días de prestación del servicio	Horario
1	(laborables) de lunes a viernes	de 08:00 h hasta las 16:00 h
1	(laborables) de lunes a viernes	de 14:00 h hasta las 22:00 h
<i>22 días sin servicio en época estival (julio/agosto)</i>		

- Servicios extraordinarios:
  - Fuera de las 16 horas de servicio ordinario, se facturará por separado al precio que el adjudicatario haya indicado en su oferta económica.
  - La empresa adjudicataria debe mantener una plantilla estable y fija para dar cobertura a los servicios extraordinarios.

A modo orientativo, se calcula que se consumirán unas 450 horas al año de servicios extraordinarios.

- Gastos variables derivados de la ejecución del contrato:

En el caso de que el servicio se preste fuera de la provincia de Barcelona, la empresa adjudicataria del servicio tendrá derecho a facturar los gastos siguientes:

- Gastos por día completo (desayuno, comida y cena). Para los casos en que el servicio se inicie antes de las 13:00 h y finalice después de las 22:00 h.
- Gastos por mediodía (almuerzo o cena). En los casos en que el servicio se empiece antes de las 13:00 h y finalice después de las 16:00 y antes de las 22:00 h, el precio de la media dieta será del 50 % del correspondiente a la dieta completa.
- Gastos por alojamiento: gastos de alojamiento del personal asignado al servicio en caso de que tenga que pernoctar por motivos de la prestación de servicio.
- Gastos de aparcamiento

El precio máximo por dieta completa y por día es de 40 €

- Otros conceptos:
  - Las sanciones de tráfico que puedan imponerse al conductor serán por cuenta del adjudicatario y en ningún caso se podrán facturar por ningún concepto.

## 2.4 Servicios extraordinarios

La empresa adjudicataria debe poder dar cobertura a aquellos servicios extraordinarios, objeto del contrato, que eventualmente sean necesarios para el buen funcionamiento del 3CAT según sus necesidades.

En este sentido, se prevé un incremento de hasta máximo un 5 % del servicio total debiendo disponer de suficiente personal auxiliar de servicios, formado en las tareas donde debe prestar servicio, que pueda cubrir la demanda de estos servicios extraordinarios.

### **Detalle de la facturación de los servicios extraordinarios:**

Los licitadores deberán tener en cuenta los siguientes aspectos relativos a la ejecución de estos servicios:

- Los festivos serán según el calendario laboral de la ciudad de Barcelona
- La nocturnidad serán los servicios de 22:00 a 06:00 horas.

Antes del inicio del servicio la empresa adjudicataria se reunirá con el coordinador del 3CAT para determinar la información mínima que se deberá incluir para el control de estos servicios. En aspectos informativos, la información mínima requerida con detalle es: nombre del servicio, horas del servicio y personas que han realizado el servicio.

## **3. MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO**

### **3.1. Adhesión al sector**

La empresa adjudicataria debe garantizar a las personas adscritas a la ejecución del contrato derivado, durante toda su vigencia, la aplicación y el mantenimiento de las condiciones laborales que establezca el Estatuto del Trabajador y la normativa vigente.

Esta obligación tiene carácter de condición esencial de ejecución y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

### **3.2. Deberes y obligaciones**

1. El personal auxiliar de servicios deberá relacionarse en lengua catalana en el ejercicio de las funciones propias del servicio.
2. El personal auxiliar de servicios deberá ir debidamente uniformado con la uniformidad aportada por la empresa adjudicataria.
3. La empresa adjudicataria está obligada a emplear, para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el personal necesario para su buena ejecución.
4. El personal auxiliar de servicios tendrá que conocer cuidadosamente todos los aspectos del servicio que tienen que desarrollar.
5. El personal auxiliar de servicios tendrá que cumplimentar puntualmente todos aquellos informes e impresos que sean necesarios para la prestación del servicio que serán entregados al coordinador de servicios para su presentación al departamento de seguridad.
6. El personal auxiliar de servicios deberá formar parte del equipo de autoprotección de las instalaciones en el que presta el servicio y colaborar en simulacros y planes de autoprotección. En caso de alarma o emergencia, deberá

seguir las indicaciones del plan de emergencia de la instalación y las instrucciones del jefe de emergencia y del jefe de intervención.

7. El personal auxiliar de servicios con tareas de chófer deberá estar en posesión de la siguiente calificación personal durante todo el periodo de ejecución del contrato: Carné de conducir clase B con al menos 5 años de antigüedad, con plena vigencia legal sin restricción administrativa o penal alguna por razones derivadas de sanciones o incumplimientos legales de cualquier índole.
8. La empresa adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, así como cualquier otra que resulte de aplicación en la actualidad o que se promulgue en lo sucesivo.
9. El 3CAT podrá exigir a la empresa adjudicataria la inmediata sustitución del personal auxiliar de servicios, en el supuesto de que este tuviera comportamientos incorrectos o se aprecie que no mantienen el grado de higiene y profesionalidad exigible.
10. La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de 24 horas, cada día del año, para recibir las solicitudes de servicios extraordinarios.
11. La empresa adjudicataria deberá dotar de los medios necesarios para que el personal auxiliar de servicios asignado al 3CAT pueda estar localizable en cualquier momento por parte de las personas designadas como interlocutoras por el 3CAT.
12. El personal auxiliar de servicios deberá mantener en adecuado estado y orden las dependencias que les sean asignadas y conservar en las mejores condiciones de funcionamiento todo el material y equipamiento asignado al servicio.
13. El personal auxiliar de servicios deberá guardar el respeto necesario a todas las personas que se dirijan a ellas, ya sea personal propio como ajeno a la empresa, expresándose siempre con la máxima corrección y educación, utilizando expresiones cuidadosas y utilizando la comprensión y la diplomacia en las situaciones delicadas.
14. La empresa adjudicataria contratará los seguros de responsabilidad civil y de vida que sean necesarios para cubrir las responsabilidades que se puedan derivar de la ejecución del servicio.
15. El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias para asegurar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos e información utilizados, y de la documentación e información facilitada.
16. Asimismo, el adjudicatario se compromete a recabar un compromiso análogo de seguridad, confidencialidad e integridad a todo su personal que, en virtud del contrato, se haya enterado o pueda tener acceso a cualquier información del 3CAT durante la prestación del servicio.
17. El adjudicatario se compromete a no dar la información y datos proporcionados por el 3CAT de cualquier uso no previsto en el presente pliego.
18. El personal auxiliar de servicios de nueva incorporación de la empresa adjudicataria, deberá ser previamente evaluado por la dirección de seguridad del 3CAT, y deberá ser seleccionado atendiendo a las siguientes características:
  - Preparación psicológica y madurez adecuada.
  - Preparación física suficiente.
  - Destreza comunicativa e interpersonal.

- Conocimientos técnicos del sistema de prevención y detección de incendios, primeros auxilios, utilización del DEA y planes de emergencia y evacuación.
- Conocimientos técnicos necesarios para operar con los sistemas informáticos del puesto de trabajo.
- Conocimiento de los idiomas oficiales de Cataluña.

#### 4. IDENTIFICACIÓN Y MEDIOS MATERIALES DEL PERSONAL

##### Uniformidad

El adjudicatario facilitará a todo el personal auxiliar de servicios (incluido el coordinador/a), un mínimo del equipamiento y con las características y especificaciones descritas a continuación:

- Certificado *OEKO TEX Standard 100*.
- *La uniformidad estará identificada con el nombre de la empresa bordado.*
- *Diferenciación entre uniformidad de invierno y de verano.*
- *Diferenciación de patronaje de hombre y mujer.*  
*Los arreglos de la uniformidad en los casos del personal que no cumpla el patronaje del proveedor, quedarán a cargo de la empresa adjudicataria.*
- *La composición del tejido de la uniformidad debe contener elastán o licra.*
- *Los gastos de tintorería y reposición del vestuario correrán a cargo del adjudicatario.*
- *La empresa adjudicataria contará con **uniformidad en existencias** para posibles reposiciones.*
- *No se aceptará ninguna uniformidad de composición 100 % poliéster.*

##### Uniformidad de verano

	Color	Tejido	Cantidad	
			1er año contrato	Años sucesivos
Vestido (pantalón y americana)	Negro	Con elastán o licra	2	1
Polo / camiseta / camisa manga corta*	Blanco	100 % algodón	5	5
Calzado deportivo	Blanco		1	1

*\*a determinar para cada puesto de trabajo*

##### Uniformidad de invierno

	Color	Tejido	Cantidad	
			1er año contrato	Años sucesivos
Vestido (pantalón y americana)	Negro	Con elastán o licra	2	1

Polo / camiseta / camisa manga larga*	Blanco	100 % algodón	5	5
Jersey o cárdigan	Negro	100 % lana	2	1
Chaqueta / cazadora	Negro	Softshell 340**	1	1
Calzado	Negro	Piel	1	1

\*a determinar para cada puesto de trabajo

\*\* en servicios en espacios exteriores deberá ser con doble forro

Los modelos de uniformes y ropa de trabajo propuestos por la empresa adjudicataria serán presentados, previamente al inicio del contrato, a la dirección de seguridad para su validación. Sin el visto bueno de la dirección de seguridad no se podrá dotar de esta uniformidad y ropa de trabajo al personal auxiliar de servicios.

### **Medios materiales**

El adjudicatario deberá equipar con las herramientas y útiles necesarios al personal para que puedan desarrollar correctamente los diferentes servicios objeto del contrato y como mínimo deberá contar con:

- **Teléfono:** Todos los puestos de trabajo en cada instalación deberán estar dotados de un teléfono tipo smartphone con servicio de voz y suficientes datos para volumen de trabajo y con las aplicaciones informáticas de la empresa adjudicataria que garanticen el marcaje de inicio y fin del servicio, sistema de detección hombre-caído – movimiento nulo, etc.

Estos terminales se usarán para las comunicaciones en caso de incidencias de seguridad, incidencias técnicas, emergencias y poder contactar con el coordinador del servicio, personal de seguridad, etc.

La empresa adjudicataria facilitará al departamento de seguridad del 3CAT los números de teléfono de la totalidad de los terminales utilizados para la prestación del servicio en los que se encuentre debidamente memorizados el plan de llamadas en caso de incidente o necesidad.

- **Chaleco reflectante:** todo el personal auxiliar de servicios deberá tener un chaleco reflectante individual y homologado.

- **Manual operativo:** La empresa adjudicataria deberá elaborar, en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato los siguientes manuales operativos:

Manual Operativo de Servicios para cada puesto de trabajo donde se preste el servicio de recepción de accesos, atención telefónica y conserjería.

Manual Operativo de Conducción para el servicio de chófer.

Ambos manuales deberán estar aprobados por la dirección de seguridad del 3CAT antes de ponerlos a disposición del servicio y deberán estar permanentemente actualizados garantizando su aplicación al servicio por parte del personal auxiliar de servicios.

La empresa adjudicataria deberá aplicar los mecanismos internos para garantizar que el personal auxiliar de servicios conozca los correspondientes manuales, su aplicación, sus actualizaciones, así como asegurarse de que tengan la capacidad y suficiente conocimiento para llevarlos a cabo.

- **Equipamiento para el office:** La empresa adjudicataria deberá dotar de un total de 5 cafeteras de pastilla, 5 neveras y 5 microondas para el espacio office de cada uno de los puestos de trabajo donde se presta el servicio.
  
- **Equipamiento informático:** La empresa adjudicataria deberá dotar para el servicio con el siguiente equipamiento informático:
  - PC portátil para el servicio de coordinación.
  - 2 impresoras multifunción.
  - Software de gestión para la elaboración y consulta en línea de informes, control de la gestión del contrato que permita verificar el cumplimiento de los horarios establecidos para cada puesto de trabajo, de la jornada laboral, de la detección con prontitud de las ausencias del personal objeto de informar a la dirección de seguridad, y en su caso, proceder a la sustitución del personal.
  - Sistema de gestión de claves (para un máximo de 150).

## **5. SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS DE SERVICIO**

La empresa adjudicataria ejercerá de manera continuada y directa el seguimiento y supervisión de los servicios contratados. En este sentido, designará un interlocutor que será responsable del cumplimiento de las condiciones establecidas en la prestación del servicio, y quien recibirá las instrucciones pertinentes en relación con la ejecución del contrato del responsable asignado por el 3CAT.

La dirección de seguridad, por motivos o razones justificadas, podrá exigir a la empresa adjudicataria la designación de un nuevo interlocutor.

El interlocutor por parte del adjudicatario informará periódicamente del desarrollo del servicio al responsable del servicio por parte del 3CAT.

El responsable del servicio por parte del 3CAT supervisará el servicio de forma continua y podrá solicitar informes sobre el desarrollo del servicio o sobre las incidencias que puedan surgir en la ejecución del contrato. Estas se resolverán en las reuniones (mensuales periódicas y aquellas extraordinarias que se determinen con el objetivo de tratar aspectos urgentes del servicio que requieran una rápida solución) entre la persona responsable designada por el 3CAT y la responsable designada por la empresa adjudicataria y una persona del primer nivel del organigrama también de la empresa adjudicataria. El coste de estos desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario.

El 3CAT mediante el departamento de seguridad, y el adjudicatario podrán designar a las personas que consideren oportunas para constituir una comisión mixta de seguimiento que velará por la calidad del servicio, por el cumplimiento de las condiciones establecidas en esta concurrencia y que verificará de forma periódica el coste facturado.

El responsable del 3CAT tendrá derecho a ser informado y a aceptar al personal de nueva incorporación a la plantilla que cubre los servicios contratados.

La empresa adjudicataria deberá realizar al menos una inspección al mes con la finalidad de comprobar el cumplimiento del presente pliego de prescripciones técnicas.

La empresa adjudicataria deberá realizar al menos una auditoría externa anual con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento del contrato.

### **Elaboración y entrega de informes**

La empresa adjudicataria deberá elaborar para cada instalación donde se efectúa el servicio los informes que se detallan a continuación y con la siguiente periodicidad:

#### **A DIARIO**

Informe Diario de la actividad  
(Informe de Incidencias el día en que se produzcan)  
(Informe de inspección el día que se realice)

#### **MENSUALMENTE**

Informe resumen mensual de gestión que contenga como mínimo la siguiente información:

- Relación de incidencias producidas durante el periodo del informe.
- Inspecciones realizadas durante el periodo del informe.
- Relación y seguimiento de las No Conformidades detectadas en los informes de inspección.
- Formación impartida durante el periodo del informe.
- Altas y bajas del personal auxiliar de servicios durante el periodo del informe.
- Horas de servicio realizadas durante el periodo del informe.
- Visitas y reuniones producidas durante el periodo del informe.
- Planificación del personal auxiliar de servicios del mes siguiente del periodo del informe.

#### **TRIMESTRALMENTE**

Informe trimestral de gestión que contenga como mínimo la siguiente información:

- Relación de incidencias producidas durante el periodo del informe.
- Inspecciones realizadas durante el periodo del informe.
- Relación y seguimiento de las No Conformidades detectadas en los informes de inspección durante el periodo del informe.
- Formación impartida durante el periodo del informe.
- Altas y bajas del personal auxiliar de servicios durante el periodo del informe.
- Horas de servicio realizadas durante el periodo del informe.
- Visitas y reuniones producidas durante el periodo del informe.
- Informe de seguimiento del servicio con propuesta de mejoras.
- Informes sobre contenidos, información, documentos, etc. que puedan ser relevantes para la mejora continua de la instalación.

#### **ANUALMENTE**

Informe Memoria anual del servicio.

## **6. FORMACIÓ**

La empresa adjudicataria deberá proveer a todo su personal que presta el servicio en el 3CAT, la formación e información adecuada sobre los riesgos de la actividad que desarrollen, así como cualquier otra que resulte obligatoria según la normativa laboral (prevención de riesgos laborales y salud laboral, utilización de equipos de protección individual, etc.) debiendo acreditarla.

La formación e información del personal auxiliar será a cargo de la empresa adjudicataria que deberá impartir como mínimo 20 horas de formación con las siguientes materias:

1. Extinción de incendios
2. Primeros auxilios y DEA

## **7. PENALIZACIONES**

En función de las incidencias por incumplimiento en el servicio, el 3CAT podrá rescindir el contrato o aplicar al licitador penalizaciones sobre el importe mensual, anual o sobre la continuación con el servicio, en función de su gravedad.

El adjudicatario será penalizado económicamente en las siguientes circunstancias:

### **7.1 Penalizaciones inicio de servicio**

- Si el día del inicio de vigencia del contrato el adjudicatario no dispone del material y equipamiento técnico indicado en su oferta y este no cumple con los requerimientos, el 3CAT penalizará la primera factura con un 50 % del total de la facturación, y mantendrá dicha penalización mientras el adjudicatario no ponga a disposición del contrato el equipamiento ofertado. En el tercer mes contado de incumplimiento, el 3CAT estará facultado para resolver el contrato sin que el adjudicatario tenga derecho a ningún tipo de indemnización.
- Si el día del inicio de vigencia del contrato el personal que finalmente participará en el servicio tiene una calificación objetivamente menor que la propuesta por el adjudicatario en su oferta y este no cumple con los requerimientos, el 3CAT penalizará la primera factura con un 30 % del total de la facturación, y mantendrá dicha penalización mientras el adjudicatario no ponga a disposición del contrato el personal con la calificación requerida y ofertada.

En el tercer mes contado de incumplimiento, el 3CAT estará facultado para resolver el contrato sin que el adjudicatario tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

### **7.2 Penalizaciones de ejecución**

El 3CAT penalizará al adjudicatario en función de la gravedad de las infracciones cometidas durante la ejecución del contrato, las cuales serán calificadas de leves, graves o muy graves:

#### **Infracciones leves:**

- Falta de colaboración con el responsable designado por el 3CAT.

- Incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones, que no constituya falta grave.
- La demora no justificada en la aportación de informes o documentos.
- Cualquier otra acción u omisión que infringiese las obligaciones recogidas en este pliego y que no resulte tipificada como infracción grave o muy grave.

#### **Infracciones graves:**

- Incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones, que no constituya infracción muy grave.
- La utilización de sistemas de trabajo, elementos materiales, máquinas o personal distintos de los previstos en el pliego u oferta del contratista.
- La no disposición de personal suplente para un determinado servicio.
- La falta de comunicación al 3CAT de cualquier modificación o sustitución de personal.
- La falta de entrega en el momento y formato que se define en el pliego de la información e informes especificados en el pliego.
- No disponer de los materiales y elementos necesarios para realizar el servicio.
- La negativa o el retraso en la ejecución de las medidas correctoras que puedan ser solicitadas por el 3CAT.
- Resolución de incidencias superando el plazo establecido en el pliego.
- Introducir cambios en el servicio, espacio o material sin disponer de la autorización del 3CAT.
- Las acciones u omisiones en la prestación del servicio que lo perturben o alteren gravemente en el volumen o la calidad sin llegar a la paralización del servicio.
- La reiteración de infracciones leves.
- Sustitución sin comunicación previa al 3CAT de la persona que actúa como coordinadora del servicio o representante de la empresa adjudicataria.

#### **Infracciones muy graves:**

- Incumplimiento de la prestación del servicio, sea por abandono o por otros motivos.
- Pasividad, dejación y desidia en la ejecución del servicio.
- El trato incorrecto hacia el responsable del 3CAT por parte del personal de la empresa adjudicataria.
- El no cumplimiento de los requerimientos realizados por el 3CAT cuando se produzca un perjuicio muy grave en la ejecución del contrato.
- La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personal distintos a los previstos en los pliegos y en las ofertas del contratista, en su caso, cuando produzca un perjuicio muy grave.
- El falseamiento de los datos aportados al 3CAT.
- La interrupción total o parcial del servicio, de forma reiterada, sin causa de fuerza mayor que lo justifique.
- Cualquier acción u omisión que comporte un riesgo o daño a la salud de las personas.
- La liquidación de forma incorrecta con ánimo fraudulento de las tarifas del servicio.

- No denunciar los actos de los que tenga conocimiento y que puedan comportar una infracción de las obligaciones contenidas en esta cláusula.
- La reiteración de tres o más infracciones graves.

Una vez definidas las infracciones, el sistema de penalización será el siguiente:

- Por cada falta leve, se aplicará una penalización de un 5 % del importe mensual a facturar.
- Por cada falta grave, se aplicará una penalización de un 10 % del importe mensual a facturar.
- Por cada falta muy grave, se aplicará una penalización de un 15 % del importe mensual a facturar.

Las penalizaciones permanecerán aplicadas en los importes del servicio mientras la causa de la penalización se mantenga. Una vez solucionada, la penalización dejará de aplicarse.

El importe de penalización no excluye la indemnización por daños y perjuicios a los que pueda tener derecho el 3CAT originada por las consecuencias del incumplimiento de la empresa adjudicataria.

La reiteración de 3 faltas muy graves o si el monto total de las penalizaciones en que haya incurrido la empresa adjudicataria por todos los conceptos expresados en los apartados anteriores supera el 20 % del importe anual del contrato, facultará al 3CAT a resolver el contrato de forma unilateral y anticipada sin derecho a indemnización al adjudicatario.

## **8. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL**

De acuerdo con lo que dispone el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores, en relación con el artículo 19 del Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones. Código de Convenio 99100265012021, en vigor en la actualidad, la empresa adjudicataria deberá subrogar a todos los trabajadores de la empresa saliente que presten sus servicios en las dependencias de la CCMA, SA objeto de este contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el citado Convenio. Estos trabajadores pasarán a depender de la empresa adjudicataria del servicio, cualquiera que sea su modalidad de contrato y se les respetará esta modalidad, la categoría profesional, la jornada laboral, el horario, la antigüedad y sus derechos económicos.

De acuerdo con lo que prevé el artículo 130 de la LCSP, la información sobre las condiciones de subrogación del personal a subrogar por el adjudicatario se adjunta en el archivo PDF llamado LISTADO SUBROGACIÓN.

En Sant Joan Despí, mayo de 2025