

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D'AUXILIARS DE SERVEIS DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ
CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA**

- PROCEDIMENT OBERT -

- EXPEDIENT NÚM. 2505OB06

1. OBJECTE I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'objecte d'aquest plec tècnic és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la prestació del servei d'auxiliars de serveis de la societat **CCMA, SA, d'ara endavant 3CAT**.

En aquest plec de prescripcions tècniques s'especifiquen les característiques bàsiques que han de regir els serveis, sens perjudici de les peculiaritats o especificacions que es puguin concretar en algunes contractacions.

La gestió del servei la portarà el departament de seguretat del 3CAT, qui assignarà una persona que actuarà com a interlocutora amb l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà d'atendre les peticions que rebi per part del departament de seguretat per cobrir les necessitats excepcionals i urgents del personal auxiliar de serveis les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

L'empresa contractista haurà de complir en tot moment amb els criteris de rapidesa, eficiència, seguretat i confidencialitat.

L'àmbit de prestació del servei d'auxiliars de serveis, objecte d'aquest contracte, seran les diverses instal·lacions del 3CAT descrites a continuació:

Instal·lació 1: Àmbit televisió SEU SANT JOAN DESPÍ

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

Instal·lació 2: Àmbit ràdio SEU DIAGONAL

Avinguda Diagonal, 614 - 616 08021 Barcelona

Instal·lació 3: PLATÓS L'HOSPITALET

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

Instal·lació 4: PLATÓS ILUMINA

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

El servei d'auxiliars de serveis s'hauran de fer sense que, en cap moment, pertorbin el normal funcionament de les diferents activitats que es desenvolupen en les instal·lacions.

2. DESCRIPCIÓ DELS PRINCIPALS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

- 2.1 Servei de coordinació
- 2.2 Servei de recepció i control d'Accessos - atenció telefònica – consergeria
- 2.3 Servei de xofer sense vehicle
- 2.4 Serveis extraordinaris

2.1. Servei de coordinació – (inclòs en el servei fix)

2.1.1. Objecte del Servei

Servei de coordinació, planificació i control de l'execució dels serveis de recepció i control d'accessos - atenció telefònica – consergeria i xofers.

Tot aquest personal auxiliar de serveis de l'adjudicatari, estarà sota la supervisió del servei de coordinació.

2.1.2. Detall del servei

Aquest servei de coordinació serà el responsable de transmetre les instruccions pertinents del servei a les persones del seu equip.

Serà responsabilitat d'aquest servei, la supervisió de la correcta execució del servei d'acord amb les prescripcions establertes i les necessitats de cadascun dels serveis.

Haurà d'encarregar-se de garantir la presència del personal auxiliar de serveis en els llocs del servei, cobrint els horaris establerts en cada instal·lació; a més de les substitucions per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència.

Els controls periòdics d'aquest servei de coordinació haurà de cobrir totes les instal·lacions del 3CAT objecte del servei, la informació de la qual haurà de traspasar al coordinador assignat pel 3CAT. El cost dels desplaçaments que es puguin generar per fer un control a totes les instal·lacions aniran a càrrec de l'adjudicatari.

El servei de coordinació haurà de ser de forma presencial a la instal·lació de Sant Joan Despí durant 8 hores al dia, per exemple **en horari de 08:00 hores a 16:00 hores, de dilluns a divendres durant cada mes de l'any**, executant la coordinació dels recursos humans i tècnics de l'empresa adjudicatària pel bon funcionament dels serveis establerts.

El servei de coordinació restarà disponible les 24 hores els 365 dies de l'any davant de possibles incidències, al mateix temps disposarà de telèfon mòbil, amb servei de veu i dades il·limitades, sense cap càrrec addicional. En aquest sentit, s'ha de garantir el servei tot l'any.

2.1.3. Tasques genèriques del servei de coordinació:

- **Coordinació del servei** licitat i del seu personal auxiliar de serveis quant a l'operativitat del mateix (organització, planificació, distribució dels treballs entre el personal auxiliar de serveis, formació, etc.) i la gestió telefònica fora de l'horari habitual en els diferents àmbits per a possibles incidències.



Adoptarà les decisions i dictarà les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació del servei, així com tramitar quantes incidències sorgeixin.

- **Formació del programa intern de paqueteria** al personal auxiliar de serveis amb tasques de recepció i control d'accessos i consergeria.
- **Coneixement i seguiment del sistema** habilitat pel 3CAT **per a l'atenció de trucades telefòniques** i transmissió de possibles incidències al coordinador assignat pel 3CAT.
- **Elaboració i presentació d'informes i estadístiques** del servei amb la freqüència que es determini per control de la normativa establerta, peticions de diversos departaments i a petició del coordinador assignat pel 3CAT.

2.2. Servei de recepció i control d'accessos – atenció telefònica – consergeria (inclòs en el servei fix)

2.2.1. Objecte

- Serveis de recepció i control d'accessos a les instal·lacions del 3CAT descrites al punt 1.
- Serveis d'atenció a l'usuari telefònic amb la finalitat d'atendre les trucades telefòniques a la centraleta, transferir les extensions del 3CAT de personal laboral, a més de gestionar i fer un seguiment de les trucades rebudes i incidències detectades.
Aquest servei es presta des de la instal·lació 1 àmbit televisió SEU SANT JOAN DESPÍ.

- Serveis de Consergeria a la instal·lació 2 àmbit ràdio SEU DIAGONAL.

2.2.2. Descripció del servei

El servei de recepció i control d'accessos serà l'encarregat d'informar i realitzar els tràmits d'acreditació i supervisió dels accessos, tant del personal laboral, professionals externs, estudiants en pràctiques, convidats a programes, visites que es rebin a les instal·lacions, etc.

Les tasques que desenvoluparan seran:

- a) Acreditar totes les persones alienes al 3CAT que estiguin autoritzades pel personal laboral a tenir accés, així com registre de la seva entrada i sortida, mitjançant el programa de gestió d'accessos, sol·licitant les seves dades d'identificació personal.
- b) Supervisar en el programa de gestió d'accessos que la política de control d'accés quant a la fitxa de servei i la coordinació d'activitats empresarials està correctament validada. Informar, orientar i controlar l'accés a les instal·lacions, comprovant la seva identitat.



- c) Supervisar que l'accés de totes les persones a les instal·lacions del 3CAT es realitzin en les degudes condicions d'ordre i de forma.
- d) Realització de fotografies al personal laboral i extern per a les targetes d'identificació 3CAT.
- e) Compliment de la normativa interna, mesures organitzatives i procediments establerts.
- f) Elaboració d'informes.
- g) Crear un ambient acollidor, rebent, informant i guiant al personal laboral, professionals externs, estudiants en pràctiques, convidats a programes, visites de manera cordial, amigable i professional.
- h) Gestió i registre en programa informàtic de la missatgeria i paqueteria tant externa com interna, respectant la política de confidencialitat.
- i) Realització, control i gestió de les targetes d'accés de persones (personal laboral, professionals externs, estudiants en pràctiques, convidats a programes, visites.) a les instal·lacions del 3CAT.
- j) Control, gestió de la recollida i lliurament dels objectes perduts (classificació, emmagatzematge, entrega).
- k) Suport en tasques derivades del servei extern de destrucció documentació confidencial gestionat des del Departament de Seguretat.
- l) Control de vehicles dels usuaris de l'aparcament extern del 3CAT, a la instal·lació 1: àmbit televisió SEU SANT JOAN DESPÍ: Donar altes i baixes, sol·licituds excepcionals per a usuaris o professionals externs, (les d'usuaris propis es fan personalment a través del Portal Intern del 3CAT). Consultar moviments i incidències que es produeixin dins aquest espai reservat
- m) Col·laboració en cas d'emergència.
- n) Mantenir l'ordre i higiene al lloc de treball.
- o) Altres tasques derivades de les pròpies d'un servei de recepció i control d'accessos.

El servei d'atenció telefònica, serà l'encarregat de rebre les trucades a la centraleta telefònica del 3CAT. Les tasques que desenvoluparan seran:

- a) Emissió i recepció de trucades. Transferir trucades a les extensions telefòniques del 3CAT.
- b) Atenció telefònica subministrant la informació requerida respectant la política de confidencialitat.
- c) Operar una centraleta telefònica. Informar d'avaries o incidències de l'equip telefònic.
- d) Seguiment de les trucades rebudes i elaboració dels informes de les incidències detectades.
- e) Compliment de la normativa interna, mesures organitzatives i procediments establerts.
- f) Elaboració d'informes.
- g) Col·laboració en cas d'emergència.
- h) Mantenir l'ordre i higiene al lloc de treball.

- i) Altres tasques derivades de la mateixa atenció telefònica.

El servei de consergeria serà l'encarregat de realitzar, principalment, les següents tasques:

- a) Gestió i registre en programa informàtic de la missatgeria i paqueteria tant externa com interna, respectant la política de confidencialitat.
- b) Realització de fotografies al personal laboral i extern per a les targetes d'identificació 3CAT.
- c) Lliurament d'obsequis que se'ls entregui per a les persones premiades.
- d) Control i entrega de la premsa escrita.
- e) Control i subministrament d'ampolles d'aigua, cafès, etc. pels convidats a programes o personal d'exterior.
- f) Control i lliurament dels tiquets d'aparcament al personal.
- g) Acompanyament de les visites als diferents espais de la instal·lació.
- h) Atenció telefònica.
- i) Compliment de la normativa interna, mesures organitzatives i procediments establerts.
- j) Elaboració d'informes.
- k) Col·laboració en cas d'emergència.
- l) Mantenir l'ordre i higiene al lloc de treball.
- m) Altres tasques derivades de la mateixa gestió de consergeria.

2.2.3. Detalls del servei

Instal·lació 1: Àmbit televisió SEU SANT JOAN DESPÍ

nombre serveis	de	Dies de prestació del servei	horari
1		(feiners) de dilluns a divendres <i>cada dia de l'any</i>	de 07:30h fins a les 14:30h
1		(feiners) de dilluns a divendres <i>cada dia de l'any</i>	de 08:30h fins a les 15:30h
2		(feiners) de dilluns a divendres <i>cada dia de l'any</i>	de 14:15h fins a les 21:15h
1		(feiners) de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 07:00h fins a les 14:30h
1		(feiners) de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 09:45h fins a les 17:45h

1	(feiners) de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 14:30h fins a les 22:00h
1	(feiners) de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 07:00h fins a les 11:00h
1	(feiners)** de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 09:00h fins a les 17:00h
1	dissabtes, diumenges i festius <i>cada dia de l'any</i>	de 09:00h fins a les 21:00h

Instal·lació 2: Àmbit ràdio SEU DIAGONAL

nombre serveis	de	Dies de prestació del servei	horari
2	(feiners) de dilluns a divendres <i>cada dia de l'any</i>		de 06:00h fins a les 22:00h
1	(feiners) de dilluns a divendres <i>cada dia de l'any</i>		de 22:00h fins a les 06:00h
1	dissabtes, diumenges i festius <i>cada dia de l'any</i>		24 hores (06:00h a 06:00h)
1	(feiners) de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>		de 07:00h fins a les 22:00h

Instal·lació 3: PLATÓS L'HOSPITALET

nombre serveis	de	Dies de prestació del servei	horari
1		(feiners) dilluns <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 08:00h fins a les 22:00h
1		(feiners) dimarts <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 08:00h fins a les 23:00h
1		(feiners) dimecres i dijous <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 05:30h fins a les 23:00h

1	(feiners) divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	de 08:00h fins a les 20:00h
----------	---	------------------------------------

Instal·lació 4: **PLATÓS ILUMINA**

nombre serveis	de	Dies de prestació del servei	horari
1	(feiners) de dilluns a divendres <i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>		de 06:30h fins a les 21:00h

2.3 - Servei de xofer sense vehicle – (inclòs en el servei fix)

2.3.1. Objecte

Gestió d'un servei de xofer sense vehicle, destinat als desplaçaments necessaris per a l'adequat funcionament del 3CAT.

2.3.2. Descripció del servei

El personal auxiliar de serveis amb tasques de xofer serà l'encarregat de realitzar, principalment, les següents tasques:

- Conducció responsable dels vehicles del 3CAT.
- Planificació de la ruta i inspecció bàsica del vehicle per assegurar un bon transport de persones.
- Compliment dels procediments, normativa interna, seguretat viària i codi de circulació.
- Orientació al passatger amb tracte educat i respecte; confidencialitat, rigorositat, intel·ligència emocional, pensament crític i resolució de problemes.
- Elaboració d'informes.
- Col·laboració en cas d'emergència.
- Mantenir l'ordre i higiene al lloc de treball.

2.3.3. Detall del servei

- Serveis ordinaris: 16 hores de servei per dia, de dilluns a divendres en dies laborables.

El servei s'executarà en torns de màxim 8 hores cadascun. L'empresa adjudicatària ha de mantenir una plantilla estable i fix per donar cobertura al servei ordinari.

A mode orientatiu, es calcula que es consumiran unes 3.680 hores de servei a l'any. El càlcul d'hores anuals s'ha fet descomptant els dissabtes, diumenges, festius intersetmanals i laborables del mes d'agost.

Auxiliars serveis	de	Dies de prestació del servei	horari
1		(feiners) de dilluns a divendres	de 08:00h fins a les 16:00h
1		(feiners) de dilluns a divendres	de 14:00h fins a les 22:00h
		<i>22 dies sense servei en època estival (juliol/agost)</i>	

- Serveis extraordinaris:

- Fora de les 16 hores de servei ordinari, es facturarà per separat al preu que l'adjudicatari hagi indicat a la seva oferta econòmica.
- L'empresa adjudicatària ha de mantenir una plantilla estable i fix per donar cobertura als serveis extraordinaris.

A mode orientatiu, es calcula que es consumiran unes 450 hores l'any de serveis extraordinaris.

- Despeses variables derivades de l'execució del contracte:

En el cas que el servei es presti fora de la província de Barcelona, l'empresa adjudicatària del servei tindrà dret a facturar les despeses següents:

- Despeses per dia complet (esmorzar, menjar i sopar). Pels casos en què el servei s'iniciï abans de les 13:00 h i finalitzi després de les 22:00 h.
- Despeses per migdia (dinar o sopar). En els casos en què el servei es comenci abans de les 13:00 h i finalitzi després de les 16:00 i abans de les 22:00 h, el preu de la mitja dieta serà del 50% del corresponent a la dieta completa.
- Despeses per allotjament: despeses d'allotjament del personal assignat al servei en cas que hagi de pernoctar per motius de la prestació de servei.
- Despeses d'aparcament

El preu màxim per dieta completa i per dia és de 40€

- Altres Conceptes:

- Les sancions de tràfic que puguin imposar-se al conductor seran per compte de l'adjudicatari i en cap cas es podran facturar per cap concepte.

2.4 - Serveis extraordinaris

L'empresa adjudicatària ha de poder donar cobertura a aquells serveis extraordinaris, objecte del contracte, que eventualment siguin necessaris per al bon funcionament del 3CAT segons les seves necessitats.

En aquest sentit, es preveu un increment de fins a màxim un 5% del servei total havent de disposar de prou personal auxiliar de serveis, format en les tasques on ha de prestar servei, que pugui cobrir la demanda d'aquests serveis extraordinaris.

Detall de la facturació dels serveis extraordinaris:

Els licitadors hauran de tenir en compte els següents aspectes relatius a l'execució d'aquests serveis:

- Els festius seran segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona
- La nocturnitat seran els serveis de 22:00 a 06:00 hores.

Abans de l'inici del servei l'empresa adjudicatària es reunirà amb el coordinador del 3CAT per determinar la informació mínima que s'haurà d'incloure pel control d'aquests serveis. A aspectes informatius, la informació mínima requerida amb detall és: nom del servei, hores del servei i persones que han realitzat el servei.

3. MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

3.1. Adhesió al sector

L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte derivat, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi l'Estatut del Treballador i la normativa vigent.

Aquesta obligació té caràcter de condició essencial d'execució i el seu incompliment podrà donar lloc a la resolució del contracte.

3.2. Deures i obligacions

1. El personal auxiliar de serveis haurà de relacionar-se en llengua catalana en l'exercici de les funcions pròpies del servei.
2. El personal auxiliar de serveis haurà d'anar degudament uniformat amb la uniformitat aportada per l'empresa adjudicatària.
3. L'empresa adjudicatària està obligada a ocupar, per a l'execució dels treballs objecte del contracte, el personal necessari per a la bona execució d'aquest.
4. El personal auxiliar de serveis haurà de conèixer acuradament tots els aspectes del servei que han de desenvolupar.
5. El personal auxiliar de serveis haurà de complimentar puntualment tots aquells informes i impresos que siguin necessaris per a la prestació del servei que seran lliurats al coordinador de serveis per a la seva presentació al departament de seguretat.
6. El personal auxiliar de serveis haurà de formar part de l'equip d'autoprotecció de les instal·lacions en el que presta el servei i col·laborar en simulacres i plans d'autoprotecció. En cas d'alarma o emergència, haurà de seguir les indicacions



del pla d'emergència de la instal·lació i les instruccions del cap d'emergència i del cap d'intervenció.

7. El personal auxiliar de serveis amb tasques de xofer haurà d'estar en possessió de la següent qualificació personal durant tot el període d'execució del contracte: Carnet de conduir classe B amb almenys 5 anys d'antiguitat, amb plena vigència legal sense cap mena de restricció administrativa o penal per raons derivades de sancions o incompliments legals de qualsevol índole.
8. L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, de Prevenció de Riscos Laborals, així com qualsevol altra que resulti d'aplicació en l'actualitat o que es promulgui en el successiu.
9. 3CAT podrà exigir a l'empresa adjudicatària la immediata substitució del personal auxiliar de serveis, en el supòsit que aquest tingués comportaments incorrectes o s'apreciï que no mantenen el grau d'higiene i professionalitat exigible.
10. L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de 24 hores, cada dia de l'any, per a recepció de sol·licituds de serveis extraordinaris.
11. L'empresa adjudicatària haurà de dotar dels mitjans necessaris perquè el personal auxiliar de serveis assignat a 3CAT pugui estar localitzable en tot moment per part de les persones designades com interlocutores per 3CAT.
12. El personal auxiliar de serveis haurà de mantenir en adequat estat i ordre les dependències que els siguin assignades i conservar en les millors condicions de funcionament tot el material i equipament assignat al servei.
13. El personal auxiliar de serveis haurà de guardar el respecte necessari a totes les persones que s'adrecin a elles, ja sigui personal propi com aliè a l'empresa, expressant-se sempre amb la màxima correcció i educació, utilitzant expressions acurades i fent servir la comprensió i la diplomàcia en les situacions delicades.
14. L'empresa adjudicatària contractarà les assegurances de responsabilitat civil i de vida que siguin necessàries per cobrir les responsabilitats que es puguin derivar de l'execució del servei.
15. L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures necessàries per assegurar la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades i informació utilitzades, i de la documentació i informació facilitada.
16. Així mateix, l'adjudicatari es compromet a recaptar un compromís anàleg de seguretat, confidencialitat i integritat a tot el seu personal que, en virtut del contracte, s'hagi assabentat o pugui tenir accés a qualsevol informació de 3CAT durant la prestació del servei.
17. L'adjudicatari es compromet a no donar a la informació i dades proporcionades per 3CAT de qualsevol ús no previst en el present plec.
18. El personal auxiliar de serveis de nova incorporació de l'empresa adjudicatària, haurà de ser prèviament avaluat per la direcció de seguretat del 3CAT, i haurà de ser seleccionat atenent les següents característiques:
 - Preparació psicològica i maduresa adequada.
 - Preparació física suficient.
 - Destresa comunicativa i interpersonal.
 - Coneixements tècnics del sistema de prevenció i detecció d'incendis, primers auxilis, utilització del DEA i plans d'emergència i evacuació.

- Coneixements tècnics necessaris per a operar amb els sistemes informàtics del lloc de treball.
- Coneixement dels idiomes oficials de Catalunya.

4. IDENTIFICACIÓ I MITJANS MATERIALS DEL PERSONAL

Uniformitat

L'adjudicatari facilitarà a tot el personal auxiliar de serveis (inclòs el coordinador/a), un mínim de l'equipament i amb les característiques i especificacions descrites a continuació:

- Certificat *OEKO TEX Standard 100*.
- La uniformitat estarà identificada amb el nom de l'empresa en brodat.
- Diferenciació entre uniformitat d'hivern i d'estiu.
- Diferenciació de patronatge home i dona.
Els arranjaments de la uniformitat en els casos del personal que no compleixi el patronatge del proveïdor, restaran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- La composició del teixit de la uniformitat ha de contenir elastà o licra.
- Les despeses de tintoreria i reposició del vestuari aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- L'empresa adjudicatària comptarà amb **uniformitat en estoc** per possibles reposicions.
- No s'acceptarà cap uniformitat de composició 100% polièster.

Uniformitat estiu

	Color	Teixit	quantitat	
			1er any contracte	Anys successius
Vestit (pantaló i americana)	Negre	Amb elastà o licra	2	1
Polo / samarreta / camisa màniga curta*	Blanc	100% Cotó	5	5
Calçat esportiu	Blanc		1	1

** a determinar per a cada posició de treball*

Uniformitat hivern

	Color	Teixit	quantitat	
			1er any contracte	Anys successius
Vestit (pantaló i americana)	Negre	Amb elastà o licra	2	1
Polo / samarreta / camisa màniga llarga*	Blanc	100% Cotó	5	5

Jersei o càrdigan	Negre	100% llana	2	1
Jaqueta / caçadora	Negre	Softshell 340 **	1	1
Calçat	Negre	Pell	1	1

* a determinar per a cada posició de treball

** en serveis a espais exteriors haurà de ser amb doble folre

Els models d'uniformes i roba de treball proposats per l'empresa adjudicatària seran presentats, prèviament a l'inici del contracte, a la direcció de seguretat per a la seva validació. Sense el vistiplau de la direcció de seguretat no es podrà dotar d'aquesta uniformitat i roba de treball al personal auxiliar de serveis.

Mitjans materials

L'adjudicatari haurà d'equipar amb les eines i utensilis necessaris al personal perquè puguin desenvolupar correctament els diferents serveis objecte del contracte i com a mínim haurà de comptar amb:

- **Telèfon:** Totes les posicions de treball a cada instal·lació hauran d'estar dotades d'un telèfon tipus smartphone amb servei de veu i prou dades per a volum de treball i amb les aplicacions informàtiques de l'empresa adjudicatària que garanteixin el marcatge d'inici i fi del servei, sistema de detecció home-caigut – moviment nul, etc.

Aquests terminals s'usaran per a les comunicacions en cas d'incidències de seguretat, incidències tècniques, emergències i poder contactar amb el coordinador del servei, personal de seguretat, etc.

L'empresa adjudicatària facilitarà al departament de seguretat del 3CAT els números de telèfon de la totalitat dels terminals utilitzats per a la prestació del servei en els quals es trobi degudament memoritzats el pla de trucades en cas d'incident o necessitat.

- **Armilla refractant:** tot el personal auxiliar de serveis haurà de tenir una armilla refractant individual i homologada.
- **Manual Operatiu:** L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar, en el termini màxim d'un mes des de la signatura del contracte els següents manuals operatius:
Manual Operatiu de Serveis per a cada lloc de treball on es presti el servei de recepció d'accessos, atenció telefònica i consergeria.
Manual Operatiu de Conducció per al servei de xofer.

Ambdós manuals hauran d'estar aprovats per la direcció de seguretat del 3CAT abans de posar-los a disposició del servei i hauran d'estar permanentment actualitzats garantint la seva aplicació al servei per part del personal auxiliar de serveis.

L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar els mecanismes interns per garantir que el personal auxiliar de serveis conegui els corresponents manuals, la seva aplicació, les seves actualitzacions, així com assegurar-se que tinguin la capacitat i prou coneixement per portar-los a terme.

- **Equipament per l'office:** L'empresa adjudicatària haurà de dotar d'un total de 5 cafeteres de pastilla, 5 neveres i 5 microones per a l'espai office de cadascuna de les posicions de treball on es presta el servei.
- **Equipament informàtic:** L'empresa adjudicatària haurà de dotar per al servei el següent equipament informàtic:
 - PC portàtil per al servei de coordinació.
 - 2 Impressores multifunció.
 - Software de gestió per l'elaboració i consulta online d'informes, control de la gestió del contracte que permeti verificar el compliment dels horaris establerts per cada posició de treball, de la jornada laboral, de la detecció amb promptitud de les absències del personal objecte d'informar a la direcció de seguretat, i en el seu cas, procedir a la substitució del personal.
 - Sistema de gestió de claus (per un màxim de 150).

5. SEGUIMENT, SUPERVISIÓ I AUDITORIES DE SERVEI

L'empresa adjudicatària exercirà de manera continuada i directa el seguiment i supervisió dels serveis contractats. En aquest sentit, designarà un interlocutor que serà responsable del compliment de les condicions establertes en la prestació del servei, i qui rebrà les instruccions pertinents en relació amb l'execució del contracte del responsable assignat per 3CAT.

La direcció de seguretat, per motius o raons justificades, podrà exigir a l'empresa adjudicatària la designació d'un nou interlocutor.

L'interlocutor per part de l'adjudicatari, informará periòdicament del desenvolupament del servei al responsable del servei per part de 3CAT.

El responsable del servei per part de 3CAT supervisarà el servei de forma contínua i podrà demanar informes sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte. Aquestes es resoldran en les reunions (mensuals periòdiques i aquelles extraordinàries que es determinin amb l'objectiu de tractar aspectes urgents del servei que requereixin una ràpida solució) entre la persona responsable designada per 3CAT i la responsable designada per l'empresa adjudicatària i una persona del primer nivell de l'organigrama també de l'empresa adjudicatària. El cost d'aquests desplaçaments seran a càrrec de l'adjudicatari.

El 3CAT, mitjançant el departament de seguretat, i l'adjudicatari podran designar a les persones que considerin oportunes per constituir una comissió mixta de seguiment que vetllarà per la qualitat del servei, pel compliment de les condicions establertes en aquesta concurrència i que verificarà de manera periòdica el cost facturat.

El responsable de 3CAT tindrà el dret a ser informat i a acceptar el personal de nova incorporació a la plantilla que cobreix els serveis contractats.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar almenys una inspecció al mes amb la finalitat de comprovar el compliment del present plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar almenys una auditoria externa anual amb la finalitat de comprovar el grau de compliment del contracte.

Elaboració i entrega d'informes

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar per a cada instal·lació on s'efectua el servei els informes que es detallen a continuació i amb la periodicitat següent:

DIÀRIAMENT

Informe Diari de l'activitat
(Informe d'Incidències el dia que es produeixin)
(Informe d'inspecció el dia que es realitzi)

MENSUALMENT

Informe resum mensual de gestió que contingui com a mínim la següent informació:

- Relació d'Incidències produïdes durant el període de l'informe.
- Inspeccions realitzades durant el període de l'informe.
- Relació i seguiment de les No Conformitats detectades en els informes d'inspecció.
- Formació impartida durant el període de l'informe.
- Altes i baixes del personal auxiliar de serveis durant el període de l'informe.
- Hores de servei realitzades durant el període de l'informe.
- Visites i reunions produïdes durant el període de l'informe.
- Planificació del personal auxiliar de serveis del mes següent del període de l'informe.

TRIMESTRALMENT

Informe trimestral de gestió que contingui com a mínim la següent informació:

- Relació d'Incidències produïdes durant el període de l'informe.
- Inspeccions realitzades durant el període de l'informe.
- Relació i seguiment de les No Conformitats detectades en els informes d'inspecció durant el període de l'informe.
- Formació impartida durant el període de l'informe.
- Altes i baixes del personal auxiliar de serveis durant el període de l'informe.
- Hores de servei realitzades durant el període de l'informe.
- Visites i reunions produïdes durant el període de l'informe.
- Informe de seguiment del servei amb proposta de millores.
- Informes sobre continguts, informació, documents, etc. que puguin ser rellevants per a la millora contínua de la instal·lació.

ANUALMENT Informe Memòria anual del servei.

6. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de proveir a tot el seu personal que presta el servei al 3CAT, de la formació i informació adequada sobre els riscos de l'activitat que desenvolupin, així com qualsevol altra que resulti obligatòria segons normativa laboral (prevenció de riscos laborals i salut laboral, utilització d'equips de protecció individual, etc.) havent d'acreditar-la.

La formació i informació del personal auxiliar va a càrrec de l'empresa adjudicatària haurà d'impartir com a mínim 20 hores de formació amb les següents matèries:

1. Extinció d'incendis
2. Primers auxilis i DEA

7. PENALITZACIONS

En funció de les incidències per incompliment en el servei, el 3CAT podrà rescindir el contracte o aplicar al licitador penalitzacions sobre l'import mensual, anual o sobre la continuació amb el servei, en funció de la seva gravetat.

L'adjudicatari serà penalitzat econòmicament en les següents circumstàncies:

7.1 Penalitzacions inici de servei

- Si el dia de l'inici de vigència del contracte l'adjudicatari no disposa del material i equipament tècnic indicat en la seva oferta i aquest no compleixi amb els requeriments, el 3CAT penalitzarà la primera factura amb un 50% del total de la facturació, i mantindrà dita penalització mentre l'adjudicatari no posi a disposició del contracte l'equipament ofert. Al tercer mes comptat d'incompliment, el 3CAT estarà facultat per resoldre el contracte sense que l'adjudicatari tingui dret a cap mena d'indemnització.
- Si el dia de l'inici de vigència del contracte el personal que finalment participarà en el servei té una qualificació objectivament menor que la proposada per l'adjudicatari en la seva oferta i aquest no compleixi amb els requeriments, el 3CAT penalitzarà la primera factura amb un 30% del total de la facturació, i mantindrà dita penalització mentre l'adjudicatari no posi a disposició del contracte el personal amb la qualificació requerida i oferta.

Al tercer mes comptat d'incompliment, el 3CAT estarà facultat per resoldre el contracte sense que l'adjudicatari tingui dret a cap mena d'indemnització.

7.2 Penalitzacions d'execució

El 3CAT penalitzarà a l'adjudicatari, en funció de la gravetat de les infraccions comeses durant l'execució del contracte, les quals seran qualificades de lleus, greus o molt greus:

Infraccions lleus:

- Manca de col·laboració amb el responsable designat pel 3CAT.
- Incompliment de l'execució parcial de les prestacions, que no constitueixi una falta greu.



- La demora no justificada en l'aportació d'informes o documents.
- Qualsevol altra acció u omisió que infringeix les obligacions recollides en aquest plec i que no resulti tipificada com a infracció greu o molt greu.

Infraccions greus:

- Incompliment de l'execució parcial de les prestacions, que no constitueixi una infracció molt greu.
- La utilització de sistemes de treball, elements materials, màquines o personal diferents dels previstos en el plec o oferta del contractista.
- La no disposició de personal suplent per a un determinat servei.
- La manca de comunicació al 3CAT de qualsevol modificació o substitució de personal.
- La manca de lliurament en el moment i format que es defineix en el plec de la informació i informes especificats en el plec.
- No disposar dels materials i elements necessaris per realitzar el servei.
- La negativa o el retard en l'execució de les mesures correctores que puguin ser sol·licitades pel 3CAT.
- Resolució d'incidències superant el termini establert al plec.
- Introduir canvis en el servei, l'espai o en el material sense disposar de l'autorització del 3CAT.
- Les accions o omissions en la prestació del servei que el pertorbin o alterin greument en el volum o la qualitat sense arribar a la paralització del servei.
- La reiteració d'infraccions lleus.
- Substitució sense comunicació prèvia al 3CAT, de la persona que actua com a coordinador del servei o representant de l'empresa adjudicatària.

Infraccions molt greus:

- Incompliment de la prestació del servei, sigui per abandonament o per altres motius.
- Passivitat, deixament i desídia en l'execució del servei.
- El tracte incorrecte cap al responsable del 3CAT per part del personal de l'empresa adjudicatària.
- El no compliment dels requeriments fets pel 3CAT quan es produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials màquines o personal diferents dels previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, si cal, quan produeixi un perjudici molt greu.
- El falsejament de les dades aportades al 3CAT.
- La interrupció total o parcial del servei, de forma reiterada, sense una causa de força major que ho justifiqui.
- Qualsevol acció u omisió que comporti un risc o dany en la salut de les persones.
- La liquidació de forma incorrecta amb ànim fraudulent de les tarifes del servei.
- No denunciar els actes dels quals es tinguin coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.
- La reiteració de tres o més infraccions greus.

Un cop definides les infraccions, el sistema de penalització serà el següent:

- Per cada falta lleu es farà una penalització d'un 5% de l'import mensual a facturar.
- Per cada falta greu es farà una penalització d'un 10% de l'import mensual a facturar.
- Per cada falta molt greu es farà una penalització d'un 15% de l'import mensual a facturar.

Les penalitzacions romandran aplicades en els imports del servei mentre la causa de la penalització es mantingui. Un cop solucionada, la penalització es deixarà d'aplicar.

L'import de penalització no exclou la indemnització per danys i perjudicis a què pugui tenir dret el 3CAT originada per les conseqüències de l'incompliment de l'empresa adjudicatària.

La reiteració de 3 faltes molt greus o si la suma total de les penalitzacions en què hagi incorregut l'empresa adjudicatària per tots els conceptes expressats en els apartats anteriors superi el 20% de l'import anual del contracte, facultarà al 3CAT, a resoldre el contracte de manera unilateral i anticipada sense dret a indemnització a l'adjudicatari.

8. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

D'acord amb el que disposa l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors, en relació amb l'article 19 del Conveni col·lectiu d'empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions. Codi de Conveni 99100265012021, en vigor en l'actualitat, l'empresa adjudicatària haurà de subrogar tots els treballadors de l'empresa sortint que prestin els seus serveis a les dependències de la CCMA, SA objecte d'aquest contracte, d'acord amb el que disposa el citat Conveni. Aquests treballadors passaran a dependre de l'empresa adjudicatària del servei, sigui quina sigui la seva modalitat de contracte i se'ls respectarà aquesta modalitat, la categoria professional, la jornada laboral, l'horari, l'antiguitat i els seus drets econòmics.

D'acord amb el que preveu l'article 130 de la LCSP la informació sobre les condicions de subrogació del personal a subrogar per l'adjudicatari s'adjunten a l'arxiu PDF anomenat LLISTAT SUBROGACIÓ.

9. RECONeixEMENT D'INSTAL·LACIONS I DEPENDÈNCIES

Les empreses licitadores hauran de fer, **obligatòriament**, una visita a les instal·lacions del centre de de CCMA S.A. a Sant Joan Despí amb l'objecte de conèixer i comprovar in situ la ubicació, distribució i l'estat dels espais objecte del contracte.

La visita obligatòria tindrà lloc, previsiblement, **el 10 de juny del 2025 a les 10:00 hores** a les instal·lacions de la CCMA, SA a Sant Joan Despí, al C/ TV3 s/n. Per accedir-hi, els licitadors hauran d'identificar-se amb el seu DNI.

A tal efecte, hauran de confirmar, per correu electrònic la seva assistència a la visita a l'adreça administracioiserveiscompres@3cat.cat, indicant a l'assumpte del correu: **CPO 2505OB06 Petició visita. Data límit d'acceptació de la sol·licitud les 13:00 hores del dia 6 de juny del 2025.**

En aquest correu haurà de figurar, necessàriament, el nom de l'empresa, el nom i número de DNI de la persona o persones que hi assistiran (màxim dues), i el nom de la persona de contacte, el seu telèfon i l'adreça de correu electrònic.

La CCMA, SA respondrà a aquest correu en un termini màxim de 48 hores amb la confirmació de la inclusió del licitant a la visita.

En aquesta visita li serà lliurada una certificació d'haver realitzar la visita que haurà de presentar junt amb la declaració responsable al Sobre A.

Sant Joan Despí, maig del 2025