



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE RECEPCIÓ I CONSERGERIA A L'EDIFICI CAT112 DE REUS.

1.- OBJECTE

L'objecte és la contractació del servei de recepció i consergeria del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112), ubicat al carrer dels Pagesos 2, 43204 de Reus, per a l'any 2026.

2.- CALENDARI, RÈGIM HORARI I PERSONAL

Personal d'auxiliar de recepció i consergeria suficient, per cobrir l'horari diürn de 6:00 a 22:00, els dies laborables

Es considerarà com a dia festiu el que estableixi el calendari de festes de la Generalitat de Catalunya i les locals de l'Ajuntament de Reus.

Hores de servei:

Auxiliar: 16h de dilluns a divendres	Hores/dia	Total hores màxim contracte
Laborable Diürn	16	4.000

3.- FUNCIONS DEL SERVEI

Aquest servei s'haurà de prestar mitjançant personal amb la qualificació adequada per a les tasques objecte del contracte i, en tot moment haurà de fer-se càrrec del servei de recepció i consergeria de l'edifici.

L'àmbit de prestació del servei serà:

- Gestionar i elaborar les targetes d'acreditació del centre, des de la seva confecció amb altes/baixes en els sistema de targetes.
- Donar servei de centraleta telefònica, i actuar com a centre d'atenció a l'usuari (CAU). Atendre les incidències i consultes relacionades amb l'edifici i traslladar-les als administradors de l'edifici mitjançant telèfon o correu electrònic.
- Gestionar l'ocupació de les sales de reunió comuns.
- Atenció de visites col·lectives de caire no tècnic ni institucional.
- Donar suport a visites de caire tècnic o institucional.
- Gestió de correspondència i paqueteria.
- Altres tasques relacionades amb la recepció i consergeria.

Formar part dels equips d'emergència de l'edifici establerts en el Pla d'Autoprotecció, assumint la funció que li sigui assignada. Des de l'Administració de l'edifici es facilitarà la formació necessària per poder assumir aquestes funcions.

4.- OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- A) Es farà càrrec del cost del personal encarregat de realitzar el servei: sous, desplaçaments que es puguin ocasionar per l'execució del servei, substitucions per baixes i malalties o vacances, seguretat social, i qualsevol altre despesa que comporti la prestació del servei.
- B) Exercirà en tot cas les funcions d'organització i control del treball i la direcció de les persones treballadores que realitzin les prestacions objecte del contracte. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances; les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions quan sigui procedent; les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals; l'exercici de la potestat disciplinària, així com qualsevol dret o obligació que es derivi de la relació contractual entre la persona treballadora i l'ocupador.
- C) Tot el personal que desenvolupi el servei de recepció i consergeria haurà d'anar degudament uniformat. Per al compliment d'aquest apartat, l'empresa adjudicatària, cada any facilitarà, una vegada a l'estiu i una vegada a l'hivern, la uniformitat necessària al personal encarregat de realitzar el servei. Aquesta constarà de:
 - Uniforme d'estiu: dues camises i dos pantalons.
 - Uniforme d'hivern: dos camises de màniga llarga, dos pantalons i una jaqueta d'abric adequada.Aquesta planificació podrà veure's afectada per un desgast de l'uniforme que no sigui conseqüència d'un mal ús o manteniment.
- D) Tot el personal que desenvolupi el servei de recepció i consergeria haurà d'expressar-se correctament en ambdues llengües oficials a Catalunya, comportant-se amb respecte amb totes les persones que accedeixin a les instal·lacions del CAT112 ja sigui propi o aliè, expressant-se sempre amb la màxima correcció, sense entrar en discussió.
- E) Substitució immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al seu personal, a fi que en cap supòsit el servei quedi sense cobrir. En tot cas la cobertura de les absències s'ha de produir en el termini màxim de 2 hores.
- F) Compliment estricte de la normativa laboral i de seguretat social, respecte al nombre d'hores de treball per dia, hores de descans entre jornades, vacances etc. relatives als treballadors que realitzin el servei al centre. Tres dies hàbils abans d'iniciar el servei adjudicat, l'empresa adjudicatària facilitarà la relació del personal que el desenvoluparà, lliurant a la persona responsable del CAT112 còpies dels documents RNT i RLC d'aquest personal així com altra documentació que l'Administració pugui reclamar en qualsevol moment.
- G) Facilitar als seus treballadors qualsevol estri accessori que sigui necessari per a la prestació del servei, especialment per garantir les comunicacions i per la realització de les comprovacions de control d'instal·lacions. S'inclou com a accessori per garantir les comunicacions, un smartphone.
- H) Canviar el seu personal a petició dels responsables del CAT112, si aquest considera que el personal de l'empresa no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions necessàries per a prestar el tipus de servei que es demana, o bé no fa la seva tasca de

forma correcta. Qualsevol proposta de modificació, tant tècnica com d'organització que l'empresa adjudicatària vulgui realitzar, haurà de comunicar-la per tal que, si s'escau, pugui autoritzar-ho l'Administració.

- I) L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir actes que determini el CAT112 i que es realitzin en la sala d'actes, sala de premsa o altres locals de la seu, amb caràcter extraordinari. El CAT112 avisarà a l'empresa adjudicatària en un termini mínim de 12h. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els permisos i llicències que exigeixi la normativa vigent en cada moment per executar aquesta activitat, fent-se càrrec de les despeses que això comporti. Aquest servei pot ser amb personal de reforç tant en horari laborable com en festiu. Les hores extraordinàries, fins a un màxim de 80 hores, es consumiran sempre i quan s'encarreguin els serveis extraordinaris ja siguin en horari laborable com en festiu.
- J) En l'import del contracte s'entendran inclosos qualsevol impost o càrrega que comporti la prestació del servei objecte de contractació, els quals es desglossaran.
- K) L'empresa adjudicatària nomenarà un responsable encarregat de supervisar la correcta execució del servei, i, alhora actuarà com a interlocutor amb el responsable del servei del CAT112.
- L) En el cas que un auxiliar que realitza el servei de manera habitual a qualsevol dependència inclosa en l'àmbit d'aplicació del present plec es doni de baixa de l'empresa, aquesta comunicarà de manera immediata el fet al responsable del CAT112 de Reus.
- M) L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament de dades, a efectes de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- N) El representant de l'empresa haurà de realitzar almenys una reunió de servei un cop al mes amb el personal del centre encarregat de l'execució del contracte i, amb la mateixa periodicitat, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una inspecció de serveis.
- O) Per evitar desplaçaments i emissions de CO2, les reunions del representant de l'empresa amb la persona responsable del contracte seran preferentment telemàtiques.

5.- VISITES A LES INSTAL·LACIONS

Per mesures especials de confidencialitat, en afectar la protecció dels interessos essencials de seguretat de Catalunya, no s'adjunten en aquest plec característiques tècniques de l'immoble plànols o detall de les operacions a efectuar. No obstant això, en cas que es demani, es podrà visitar el centre amb la guia d'una persona responsable del CAT112.

Amb aquesta finalitat, els licitadors hauran de sol·licitar la visita per correu electrònic a l'adreça administracioeus.cat112@gencat.cat, indicant el nom e l'empresa, el nom, els cognoms i el NIF de les persones que hi assistiran (màxim dues persones per empresa). Una vegada rebudes les sol·licituds de visita, el CAT112 concertarà visites conjuntes, el dia i hora de les quals serà comunicat oportunament als licitadors mitjançant correu electrònic.

El punt de trobada serà, a l'edifici del CAT112 al carrer dels Pagesos, 2 de Reus.

La cap del Servei de Règim Interior