



ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS AUXILIARS DELS EDIFICIS I DEPENDÈNCIES
DEL PARC TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME.**

NÚMERO D'EXPEDIENT: ES_LA0011123_2025_EXP_7

1 Objecte i abast del contracte

Aquest plec de prescripcions tècniques particulars té per objecte regular la contractació dels serveis d'auxiliars destinats a realitzar funcions de consergeria, recepció i atenció al públic, manteniment general i altres serveis de suport del Parc Tecnocampus Mataró Maresme.

El procés de licitació es substantiarà com una compra conjunta de l'EPEL Parc TecnoCampus i la Fundació TecnoCampus, segons allò que preveu la disposició addicional segona de la Llei 2/2014, de 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector pública, que regula el règim de contractacions conjuntes.

2 Descripció del servei

Els serveis es prestaran en el recinte del Parc Tecnocampus Mataró Maresme, i a la resta d'edificis gestionats per Parc TCM i Fundació TecnoCampus, incloent-se en aquests tant els espais interiors com exteriors dels edificis que formen el Parc. Els serveis que s'han de cobrir, definits de forma genèrica, són els següents:

- a) Recepció, consergeria i atenció al públic de l'edifici TCM2.
- b) Recepció, atenció al públic a l'aparcament TCM5 i servei d'acuda.
- c) Consergeria, missatgeria i tasques auxiliars generals del Parc.
- d) Servei d'auxiliar de manteniment dels edificis
- e) Suport logístic a altres serveis interns de TecnoCampus (biblioteca, recepció universitària, centre de congrés...)

Les especificacions tècniques contingudes en aquest plec tenen la consideració d'exigències mínimes i no exclouen qualsevol altra actuació necessària per al compliment de les finalitats del servei.

2.1 Horaris dels serveis:

2.1.1 Serveis ordinaris

a) **Recepció, consergeria i atenció al públic de l'edifici TCM2:**

- De dilluns a divendres (exceptuant festius), de 08:00h a 22h, els 12 mesos de l'any.
- Dissabtes (exceptuant festius), de 08:00h a 14:00h, els 12 mesos de l'any.

b) **Recepció, atenció al públic a l'aparcament TCM5 i servei d'acuda:**

- De dilluns a divendres de 9:00 a 13:00 h i dimarts i dijous 15:00 a 17:30 h, els 12 mesos de l'any (exceptuant festius).

- El servei d'acuda és de 24x7, tenint en compte que de forma majoritària els dissabtes a la tarda i el diumenges l'aparcament està tancat.

c) Consergeria, missatgeria i tasques auxiliars general del Parc:

- De dilluns a divendres (exceptuant festius), de 8:00h a 13:00h i de 15:00h a 18:00h, 11 mesos de l'any. Aquest horari és orientatiu i podrà veure's modificat segons necessitats de Parc TCM.

d) Servei d'auxiliar de manteniment dels edificis

- De dilluns a divendres (exceptuant festius), de 8:00h a 13:00h i de 15:00h a 18:00h, 11 mesos de l'any. Aquest horari és orientatiu i podrà veure's modificat segons necessitats de Parc TCM.

e) Suport a altres serveis interns de TecnoCampus.

- **Servei de Biblioteca:** S'han de cobrir els següents serveis:

- a) A principi de cada curs en funció dels calendari acadèmic, determinarà les dates exactes de cada un dels tres períodes d'exàmens, que seran durant el mes de desembre, Setmana Santa i durant el mes de juny.

Cadascú d'aquest períodes serà de 3 setmanes i l'horari a cobrir serà de:

- De dl a dv de 21:00 – 23:00 h.
- Ds, dg i festius de 9:00 a 22:00 h.

- b) Els dissabtes de setembre a juny, fora dels períodes anteriors, s'haurà de cobrir de 9:00 a 14:00 h.

- **Servei de recepció de TCM6:** A principi de cada curs en funció dels calendari acadèmic, es determinarà els dissabtes que ha d'estar obert l'edifici TCM6, que serà dins del període del 15 de setembre al 15 de juliol, exceptuant festius i períodes de setmana santa i nadal, amb un total de 41 dissabtes a 6 hores diàries amb horari de 8:00 a 14:00.

2.1.2 Serveis esporàdics

Motivats per actes o activitats que per les seves característiques o magnitud el personal del TCM requereixi d'un reforç. Igualment cobrir dies d'absències i baixes del personal adscrit a biblioteca o recepció universitària.

Els horaris seran els mateixos o semblants als ordinaris, però sempre caldrà ajustar-los a les necessitats reals del servei esporàdic.

De forma orientativa en funció dels servei els horaris generals seran:

- Recepció universitària de dilluns a divendres de 8:00 a 22:00 h
- Recepció TCM6 caps de setmana: dissabtes de 8:00 a 20:00h o diumenges de 8:00 a 14:00 h.
- Recepció biblioteca de dilluns a divendres de 8:00 a 22:00 h
- Consergeria i aux. manteniment al centre de congressos, de dilluns a diumenge de 7:00 a 22:00h.

Aquests serveis tindran les mateixes funcions i condicions que els serveis permanents. S'inclou dintre d'aquesta classificació els serveis esporàdics que demandin les empreses arrendatàries de Parc TCM així com les empreses usuàries del Centre de Congressos i sales de reunions. Setmanalment s'enviarà una escaleta per saber la programació a una setmana vista i s'haurà de donar servei als diferents actes que ho requereixin.

La seva durada i quantia estarà en funció de les necessitats que sorgeixin a cada moment, sense que l'empresa adjudicatària pugui exigir la realització de les hores que s'han tingut en compte pel càlcul del preu final de licitació. Aquesta previsió ha estat de 400 hores anuals per serveis de recepció i 200 hores anuals per serveis de consergeria i auxiliar de manteniment.

2.2 Funcions del servei

a) Recepció i consergeria de l'edifici TCM2:

- Controlar l'accés a les oficines i als serveis.
- Atendre les trucades telefòniques de centraletes.
- Recepció i repartiment de correu i paqueteria.
- Coordinar l'encès i l'apagat de la il·luminació de les zones comuns de l'edifici.
- Control d'entrades i sortides de persones i mercaderies.
- Recepció de persones, informació i orientació: No podrà deixar-se l'espai de recepció desatès durant l'horari d'oficina, excepte en casos d'emergència. En aquest cas, comunicarà la necessitat d'absència al servei responsable del TCM que s'estipuli en cada moment.
- Col·laboració en l'organització i control de l'evacuació de les persones segons es determini en el Pla d'autoprotecció del parc.
- Custodiar les claus i lliurament a persones autoritzades.
- Observar que es respectin les normes d'ús i comportament a les instal·lacions i informar a Parc TCM en cas d'infracció.

b) Recepció, atenció al públic a l'aparcament i servei d'acuda:

- Recollir informació sobre els abonats i els nous abonats segons el protocol vigent.
- Recaptació de caixer i manteniment dels impresos en el caixer i entrades.
- Recarregar les targetes d'hores.
- Vetllar pel bon funcionament de portes i equips.
- Programació d'apertura de portes automàtiques.
- En servei d'acuda a d'atendre incidències d'urgència, de forma remota o presencial segons la tipologia d'incidència.

c) Tasques auxiliars de consergeria i missatgeria i tasques auxiliars generals del Parc:

- Distribuir la correspondència i paqueteria i derivar-la als serveis corresponents.

- Revisar i ordenar les sales i espais dels edificis.
- Comunicar les incidències en el funcionament dels edificis (llums, sistema elèctric, portes, ascensors, aire condicionat, entre altres).
- Gestió del paper per reciclar i per destruir.
- Mantenir cartelleres informatives.
- Vetllar pel perfecte estat de les aules de la Universitat
 - Endreçar mobiliari.
 - Reposar guixos, esborradors.
 - Revisar l'estat general de l'aula.
 -
- Altres tasques derivades de la cura i funcionament de les aules. Donar suport en la realització dels actes, reunions, jornades, seminaris i classes, ajudant en el muntatge de les sales, dels equips audiovisuals, en la preparació de material complementari i col·laborant en la recollida.
- Manteniment i control de l'abastiment de les fotocopiadores.

d) Manteniment auxiliar dels edificis i suport logístic a serveis de TecnoCampus.

- Neteja de sistemes de desguàs i aigües pluvials.
- Manteniment de Portes, finestres i accessos.
- Reparació, muntatge i gestió de mobiliari i auxiliars de despatxos.
- Petites feines de paleta i pintura.
- Altres tasques de manteniment auxiliar segons necessitats de Parc TCM.

e) Suport a altres serveis interns de Tecnocampus (biblioteca, recepció universitària, centre de congrés, ...).

- Suport a la Biblioteca Universitària d'atenció al públic en èpoques d'examen, dissabtes o per cobrir baixes.
- Suport a la Recepció Universitària els dissabte i/o diumenge segons calendari anual acadèmic i per cobrir baixes del personal propi.

Aquest servei requereix una persona amb certa formació. Serà imprescindible parlar perfectament català i castellà. Tenir coneixement ofimàtics (paquet office, correu electrònic, Teams, ...).

- Suport al centre de congrés per preparació i recollida de sales i esdeveniments.
 - Preparació de mobiliari, accessoris i complements.
 - Servei de guarda-roba.
 - Control magatzem de mobiliari.

3 Condicions de la prestació

- a) Coordinació de torns i tasques, gestió de permisos i vacances: Davant la necessitat que el personal assignat als serveis conegui les instal·lacions i al personal dels centres per tal de complir el seu objectiu, l'empresa adjudicatària es compromet a adscriure-les al servei de forma exclusiva, no poden substituir-lo, tret que hagi causa que ho justifiqui i sempre amb autorització prèvia de Parc TCM.

- b) Control de l'absentisme, incidències detectades i accions correctores: L'empresa adjudicatària, amb periodicitat diària, lliurarà a Parc TCM els resums de les incidències produïdes als centres, així com de les observacions del personal de servei que suposin una millora d'aquest. En aquells casos en els que la incidència produïda sigui important, es farà constar aquesta circumstància de manera expressa. Igualment, l'empresa adjudicatària comunicarà les advertències i sancions imposades al personal que presti serveis als centres.
- c) Cobertures i substitucions necessàries en cada moment i de manera immediata del nombre de llocs indicats: L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties o durant el temps de descans diari que marca la llei per tal de mantenir sempre el nombre de treballadors/es que figurin a la seva oferta, i prèvia l'autorització de Parc TCM.

Parc TCM es reserva el dret a no acceptar el personal assignat sense una capacitat suficient o un comportament incorrecte, a criteri de Parc TCM. L'empresa adjudicatària s'obliga a substituir aquest personal en un termini de 24 hores.

- d) Responsable tècnic del contracte: L'adjudicatari designarà una persona que serà l'interlocutor/a i responsable tècnic/a en primera instància en relació al servei prestat davant TecnoCampus. Aquesta persona haurà de trobar-se localitzable, disponible i amb capacitat de decisió per a donar resposta immediata a possibles eventualitats, emergències o encàrrecs extraordinaris sol·licitats per TecnoCampus tots els dies de l'any durant les 24 hores del dia. Aquesta persona preferiblement hauria de ser la mateixa durant tota la durada del contracte. S'haurà d'aportar les dades de contacte de la mateixa, on com a mínim es farà constar: nom, telèfon mòbil i adreça de correu electrònic. Aquesta persona s'ocuparà en primera instància de la coordinació de totes les activitats relacionades amb el servei.

Així mateix, l'adjudicatari designarà una persona que serà el referent del contracte amb el qual es mantindran les reunions mensuals per al seguiment oportú del desenvolupament del contracte a tots els nivells.

Amb periodicitat bimensual es lliurarà a Parc TCM un informe/ memòria del desenvolupament del servei.

- e) L'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Formació personal continuada i de reciclatge del personal assignat relacionat amb l'objecte de l'activitat i les seves funcions específiques.
- f) Subministrament de l'equipament necessari: Tot el personal contractat per a la prestació del servei haurà d'anar correctament uniformat i en perfecte estat d'higiene i aparença personals durant el desenvolupament d'aquest. Així mateix, hauran de portar permanentment una etiqueta o placa d'identificació amb el nom de l'empresa, col·locada en lloc visible.
- g) Tot el personal contractat per a la prestació del servei tindrà coneixements bàsics dels equipaments (aire condicionat, sistemes d'alarma, instal·lacions elèctriques, etc.) a nivell d'usuari. Igualment, tindrà experiència en tracte amb el públic i haurà de mantenir un tracte correcte i acurat tant amb la ciutadania com amb el personal treballador de Parc TCM. S'exigirà

que tot el personal hagi rebut formació bàsica de primer auxilis, ja que en formarà part del pla d'autoprotecció de l'edifici.

- h) El personal adscrit al servei tindrà l'obligació de comunicar per escrit a Parc TCM qualsevol incidència, deficiència o desperfecte que detectin en les instal·lacions, encara que aquesta no afecti al normal desenvolupament de les seves tasques. El responsable tècnic comunicarà aquestes incidències a Parc TCM.
- i) Una part important d'aquest servei és tenir una documentació descriptiva de procediments i protocols d'actuació de cadascuns dels àmbits en format escrit. Serà responsabilitat de la empresa licitadora elaborar aquest documents i mantenir-los actualitzats. Hauran de ser redactats, com a mínim, en català.
Aquest documents hauran de tenir adjunts els esquemes o característiques de les instal·lacions que ho requereixin de forma entenedora.
Seran documents validats pel personal intern designat per Tecnocampus. Una vegada validats es podran guardar al repositori documental.
Tecnocampus oferirà un repositori per guardar els documents una vegada validats.
- j) Tot el personal contractat per a la prestació del servei haurà de parlar d'una manera correcta, almenys, els idiomes català i castellà.

4 Obligacions de l'empresa adjudicatària

Les condicions a què haurà de subjectar-se l'execució del contracte, així com els drets i obligacions de les parts al respecte, són els que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, les següents:

1.- Execució del contracte: El contracte s'executarà amb subjecció a les clàusules incloses en aquest plec i el de clàusules administratives particulars, i d'acord amb les instruccions que per la seva interpretació doni a l'empresa adjudicatària Parc TCM, a través del responsable del contracte.

Seràn obligatòries per a l'empresa adjudicatària les millores d'execució que ofereixi en el procés de licitació, d'acord amb la regulació específica del mateix, sempre que hagin estat preses en consideració en la valoració de la seva oferta.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a Parc TCM o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte i el personal que adscriuï a la prestació del servei haurà d'observar els nivells mínims de comportament i les regles adients per a la prestació del servei contractat.

2.- Compliment de la legislació vigent aplicable: Tot el personal que presti els seus serveis als centres de Parc TCM dependrà a tots els efectes únicament i exclusivament de l'empresa

adjudicatària. En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, mediambiental, laboral, de seguretat social, de prevenció de riscos laborals, d'integració social de les persones amb discapacitat i d'igualtat efectiva de dones i homes, així com la normativa pròpia i específica del sector que reguli l'objecte del contracte i acreditar-ne l'esmentat compliment a requeriment de Parc TCM.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a subrogar-se en els contractes de personal treballador adscrit al contracte d'auxiliars de serveis actualment vigents amb parc TCM, segons condicions de l'annex 4 del plec de clàusules administratives.

3.- Responsabilitat civil per danys i desperfectes: L'empresa adjudicatària serà responsable, durant l'execució del contracte, de tots els danys i perjudicis, directes o indirectes, que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei, públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal a càrrec seu o dels seus subcontractistes o d'una organització deficient del servei objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'indemnitzar els danys i perjudicis ocasionats a persones o reparar les propietats i els serveis afectats per les referides causes, restablint-los en les seves condicions anteriors o compensant-los adequadament, d'acord amb la legislació vigent.

A aquests efectes, l'empresa adjudicatària s'obliga a concertar i mantenir vigent durant l'execució del contracte una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 600.000 euros per sinistre.

4.- Prevenció de riscos laborals: L'empresa adjudicatària disposarà de l'avaluació de riscos laborals de la seva activitat i el seu personal haurà de rebre formació específica per riscos laborals del seu lloc de treball. Parc TCM lliurarà al contractista abans de l'inici dels treballs l'avaluació de l'equipament on s'han de desenvolupar i/o les normes de seguretat que s'hagin pogut establir respecte al mateix o a la tasca a desenvolupar i les mesures d'emergència si és el cas. Per la seva banda, ell contractista es compromet a conèixer les mesures adoptades per Parc TCM en matèria de primers auxilis, lluita contra incendis i evacuació dels treballadors i actuar en conseqüència als edificis existents i que puguin existir en el futur.

L'empresa adjudicatària ha d'informar a Parc TCM d'aquelles condicions de treball que el personal de l'empresa adjudicatària pugui percebre com a inadequades per a la seguretat i la salut de les persones en l'exercici de les seves funcions. També informarà de les mesures que consideri idònies per corregir-les, les quals executarà en cada cas de necessitat d'actuació urgent.

5.- Deure de confidencialitat i protecció de dades: L'empresa adjudicatària haurà de guardar secret respecte de les dades o antecedents a què tinguin accés per raó d'aquest contracte i no siguin públics. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys, comptada des del coneixement de la informació de referència.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de complir les prescripcions que preveu la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les

persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària s'obliga a implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades i, en especial, les establertes al Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD).

En tot cas, l'empresa adjudicatària no pot accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense l'autorització expressa de l'òrgan corresponent de Parc TCM. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingui accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què hagin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

5 Direcció i inspecció de l'execució del contracte

Parc TCM designarà un responsable del contracte, al qual correspondran bàsicament, entre d'altres, les funcions següents:

- Seguiment i supervisió de les prestacions objecte del contracte.
- Determinar si la prestació realitzada per l'empresa adjudicatària s'ajusta a les prescripcions establertes.
- Donar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació contractada.
- Conformar la facturació derivada de l'execució del contracte.
- Proposar i informar les eventuais modificacions o pròrrogues del contracte.

6 Contingut de la memòria

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica amb una extensió màxima de 50 pàgines, incloent-hi la portada i l'índex. Qualsevol contingut que superi aquest límit (a partir de la pàgina 51) no serà objecte de valoració per part de l'òrgan de contractació.

El licitador haurà de donar resposta als punts descrits en el present plec, indicant tots aquells aspectes que consideri diferencials i que permetin garantir els objectius definits.

Pla operatiu d'organització i gestió del servei: Es descriuran detalladament la forma de prestació del servei, el pla d'implantació i descriure el sistema de seguiment i control, informes de seguiment del servei.

- S'haurà de descriure la planificació anual dels diferents serveis fent referència a l'assignació de recursos i la planificació de vacances, permisos tenint en compte tots els descansos i relleus

del personal i com es garantirà la cobertura del servei presentant els recursos de backups. Es descriurà el pla de formació per garantir aquesta continuïtat.

- S'haurà de descriure el pla de control de qualitat i coordinació amb Tecnocampus definint els processos i protocols fent especial atenció en els mecanismes de seguiment de l'execució dels serveis per garantir la màxima qualitat.
- S'haurà de descriure el mecanisme a seguir davant d'incidències per garantir la seva resolució i finalització.
- S'haurà de descriure els models de informes i la seva periodicitat, amb l'objectiu de mantenir informat a Tecnocampus de l'evolució del servei i la qualitat del mateix.

Pla documental: Es descriurà detalladament el pla documental que es realitzarà. Es valorarà el calendari i els documents a realitzar en cada àmbit. Igualment el procediment de validació de cada un dels documents.

Recursos de suport als serveis: Es valorarà els mitjans humans de que disposi l'empresa i com i en quina mesura es posen a disposició del Parc Tecnocampus. Per exemple, l'equip o nombre de persones de backup amb coneixement dels diferents serveis.