

**ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL PARQUE TECNOCAMPUS MATARÓ**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE LOS EDIFICIOS Y  
DEPENDENCIAS DEL PARQUE TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME.**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: ES\_LA0011123\_2025\_EXP\_7

## 1 Objeto y alcance del contrato

Este pliego de prescripciones técnicas particulares tiene por objeto regular la contratación de los servicios de auxiliares destinados a realizar funciones de conserjería, recepción y atención al público, mantenimiento general y otros servicios de apoyo del Parque TecnoCampus Mataró Maresme.

El proceso de licitación se sustanciará como una compra conjunta de la EPEL Parque TecnoCampus y la Fundación TecnoCampus, según lo previsto en la disposición adicional segunda de la ley 2/2014, de 27 de enero, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público, que regula el régimen de contrataciones conjuntas.

## 2 Descripción del servicio

Los servicios se prestarán en el recinto del Parque TecnoCampus Mataró Maresme, y en el resto de edificios gestionados por Parque TCM y Fundación TecnoCampus, incluyéndose en estos tanto los espacios interiores como exteriores de los edificios que forman el Parque. Los servicios a cubrir, definidos de forma genérica, son los siguientes:

- a) Recepción, conserjería y atención al público del edificio TCM2.
- b) Recepción, atención al público en el aparcamiento TCM5 y servicio de acuda.
- c) Conserjería, mensajería y tareas auxiliares generales del Parque.
- d) Servicio de auxiliar de mantenimiento de los edificios
- e) Apoyo logístico a otros servicios internos de TecnoCampus (biblioteca, recepción universitaria, centro de congreso...)

Las especificaciones técnicas contenidas en este pliego tienen la consideración de exigencias mínimas y no excluyen cualquier otra actuación necesaria para el cumplimiento de las finalidades del servicio.

### 2.1 Horarios de los servicios:

#### 2.1.1 Servicios ordinarios

##### a) Recepción, conserjería y atención al público del edificio TCM2:

- De lunes a viernes (exceptuando festivos), de 08:00h a 22h, los 12 meses del año.
- Sábados (exceptuando festivos), de 08:00h a 14:00h, los 12 meses del año.

##### b) Recepción, atención al público en el aparcamiento TCM5 y servicio de acuda:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h y martes y jueves 15:00 a 17:30 h, los 12 meses del año (exceptuando festivos).

- El servicio de acuda es de 24x7, teniendo en cuenta que de forma mayoritaria los sábados por la tarde y los domingos el aparcamiento está cerrado.

**c) Conserjería, mensajería y tareas auxiliares general del Parque:**

- De lunes a viernes (exceptuando festivos), de 8:00h a 13:00h y de 15:00h a 18:00h, 11 meses del año. Este horario es orientativo y podrá verse modificado según necesidades de Parque TCM.

**d) Servicio de auxiliar de mantenimiento de los edificios**

- De lunes a viernes (exceptuando festivos), de 8:00h a 13:00h y de 15:00h a 18:00h, 11 meses del año. Este horario es orientativo y podrá verse modificado según necesidades de Parque TCM.

**e) Apoyo a otros servicios internos de TecnoCampus.**

- **Servicio de Biblioteca:** Se cubrirán los siguientes servicios:

- a) Al principio de cada curso en función del calendario académico, determinará las fechas exactas de cada uno de los tres períodos de exámenes, que serán durante el mes de diciembre, Semana Santa y durante el mes de junio.

Cada uno de estos períodos será de 3 semanas y el horario a cubrir será de:

- De lunes a viernes de 21:00 a 23:00 h.
- Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 22:00 h.

- b) Los sábados de septiembre a junio, fuera de los períodos anteriores, se deberá cubrir de 9:00 a 14:00 h.

- **Servicio de recepción de TCM6:** A principio de cada curso en función del calendario académico, se determinará los sábados que debe estar abierto el edificio TCM6, que será dentro del periodo del 15 de septiembre al 15 de julio, exceptuando festivos y periodos de semana santa y navidad, con un total de 41 sábados a 6 horas diarias con horario de 8:00 a 14:00.

### **2.1.2 Servicios esporádicos**

Motivados por actos o actividades que por sus características o magnitud el personal del TCM requiera de un refuerzo. Igualmente cubrir días de ausencias y bajas del personal adscrito a biblioteca o recepción universitaria.

Los horarios serán los mismos o parecidos a los ordinarios, pero siempre habrá que ajustarlos a las necesidades reales del servicio esporádico.

De forma orientativa en función del servicio los horarios generales serán:

- Recepción universitaria de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 h
- Recepción TCM6 fines de semana: sábados de 8:00 a 20:00h o domingos de 8:00 a 14:00 h.
- Recepción biblioteca de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 h
- Conserjería y aux. mantenimiento en el centro de congresos, de lunes a domingo de 7:00 a 22:00h.

Estos servicios tendrán las mismas funciones y condiciones que los servicios permanentes.

Se incluye dentro de esta clasificación los servicios esporádicos que demanden las empresas arrendatarias de Parque TCM así como las empresas usuarias del Centro de Congresos y salas de reuniones. Semanalmente se enviará una agenda para saber la programación a una semana vista y se deberá dar servicio a los diferentes actos que lo requieran.

Su duración y cuantía estará en función de las necesidades que surjan en cada momento, sin que la empresa adjudicataria pueda exigir la realización de las horas que se han tenido en cuenta para el cálculo del precio final de licitación. Esta previsión ha sido de 400 horas anuales por servicios de recepción y 200 horas anuales por servicios de conserjería y auxiliar de mantenimiento.

## 2.2 Funciones del servicio

### a) Recepción y conserjería del edificio TCM2:

- Controlar el acceso a las oficinas y a los servicios.
- Atender las llamadas telefónicas de centralitas.
- Recepción y reparto de correo y paquetería.
- Coordinar el encendido y el apagado de la iluminación de las zonas comunes del edificio.
- Control de entradas y salidas de personas y mercancías.
- Recepción de personas, información y orientación: No podrá dejarse el espacio de recepción desatendido durante el horario de oficina, excepto en casos de emergencia. En este caso, comunicará la necesidad de ausencia al servicio responsable del TCM que se estipule en cada momento.
- Colaboración en la organización y control de la evacuación de las personas según se determine en el Plan de autoprotección del parque.
- Valorada las llaves y entrega a personas autorizadas.
- Observar que se respeten las normas de uso y comportamiento en las instalaciones e informar a Parque TCM en caso de infracción.

### b) Recepción, atención al público en el aparcamiento y servicio de acuda:

- Recoger información sobre los abonados y los nuevos abonados según el protocolo vigente.
- Recaudación de cajero y mantenimiento de los impresos en el cajero y entradas.
- Recargar las tarjetas de horas.
- Velar por el buen funcionamiento de puertas y equipos.
- Programación de apertura de puertas automáticas.
- En servicio de acuda debe atender incidencias de urgencia, de forma remota o presencial según la tipología de incidencia.

### c) Tareas auxiliares de conserjería y mensajería y tareas auxiliares generales del Parque:

- Distribuir la correspondencia y paquetería y derivarla a los servicios correspondientes.
- Revisar y ordenar las salas y espacios de los edificios.
- Comunicar las incidencias en el funcionamiento de los edificios (luces, sistema eléctrico, puertas, ascensores, aire acondicionado, entre otros).
- Gestión del papel para reciclar y para destruir.
- Mantener carteleras informativas.
- Velar por el perfecto estado de las aulas de la Universidad
  - Arreglar mobiliario.
  - Reponer tizas, borradores.
  - Revisar el estado general del aula.
- Otras tareas derivadas del cuidado y funcionamiento de las aulas. Dar soporte en la realización de los actos, reuniones, jornadas, seminarios y clases, ayudando en el montaje de las salas, de los equipos audiovisuales, en la preparación de material complementario y colaborando en la recogida.
- Mantenimiento y control del abastecimiento de las fotocopiadoras.

d) **Mantenimiento auxiliar de los edificios y apoyo logístico a servicios de TecnoCampus.**

- Limpieza de sistemas de desagüe y aguas pluviales.
- Mantenimiento de Puertas, ventanas y accesos.
- Reparación, montaje y gestión de mobiliario y auxiliares de despachos.
- Pequeños trabajos de albañilería y pintura.
- Otras tareas de mantenimiento auxiliar según necesidades de Parque TCM.

e) **Apoyo a otros servicios internos de Tecnocampus (biblioteca, recepción universitaria, centro de congreso, ...).**

- Apoyo a la Biblioteca Universitaria de atención al público en épocas de examen, sábados o para cubrir bajas.
- Apoyo a la Recepción Universitaria los sábados y/o domingos según calendario anual académico y para cubrir bajas del personal propio.

Este servicio requiere una persona con cierta formación. Será imprescindible hablar perfectamente catalán y castellano. Tener conocimiento ofimáticos (paquete office, correo electrónico, Teams, ...).

- Apoyo al centro de congreso para preparación y recogida de salas y eventos.
  - Preparación de mobiliario, accesorios y complementos.
  - Servicio de guardarropa.
  - Control almacén de mobiliario.

### 3 Condiciones de la prestación

- a) Coordinación de turnos y tareas, gestión de permisos y vacaciones: Ante la necesidad de que el personal asignado a los servicios conozca las instalaciones y al personal de los centros para cumplir su objetivo, la empresa adjudicataria se compromete a adscribirlos al servicio de forma exclusiva, no pueden sustituirlos, salvo que haya causa que lo justifique y siempre con autorización previa de Parque TCM.

- b) Control del absentismo, incidencias detectadas y acciones correctoras: La empresa adjudicataria, con periodicidad diaria, entregará a Parque TCM los resúmenes de las incidencias producidas en los centros, así como de las observaciones del personal de servicio que supongan una mejora del mismo. En aquellos casos en los que la incidencia producida sea importante, se hará constar esta circunstancia de manera expresa. Igualmente, la empresa adjudicataria comunicará las advertencias y sanciones impuestas al personal que preste servicios en los centros.
- c) Coberturas y sustituciones necesarias en cada momento y de manera inmediata del número de puestos indicados: La empresa adjudicataria deberá disponer de personal suplente con la formación y la experiencia suficientes para poder sustituir a las personas que presten los servicios objeto del contrato en supuestos de vacaciones, ausencias y/o enfermedades o durante el tiempo de descanso diario que marca la ley con el fin de mantener siempre el número de trabajadores/as que figuren en la oferta, y previa la autorización de Parque TCM.

Parque TCM se reserva el derecho a no aceptar al personal asignado sin una capacitación suficiente o un comportamiento incorrecto, a criterio de Parque TCM. La empresa adjudicataria se obliga a sustituir a este personal en un plazo de 24 horas.

- d) Responsable técnico del contrato: El adjudicatario designará a una persona que será el interlocutor/a y responsable técnico/a en primera instancia con relación al servicio prestado ante TecnoCampus. Esta persona deberá encontrarse localizable, disponible y con capacidad de decisión para dar respuesta inmediata a posibles eventualidades, emergencias o encargos extraordinarios solicitados por TecnoCampus todos los días del año durante las 24 horas del día. Esta persona preferiblemente debería ser la misma durante toda la duración del contrato. Se deberá aportar los datos de contacto de la misma, donde como mínimo se hará constar: nombre, teléfono móvil y dirección de correo electrónico. Esta persona se ocupará en primera instancia de la coordinación de todas las actividades relacionadas con el servicio.

Asimismo, el adjudicatario designará a una persona que será el referente del contrato con el que se mantendrán las reuniones mensuales para el seguimiento oportuno del desarrollo del contrato a todos los niveles.

Con periodicidad bimensual se entregará a Parque TCM un informe/ memoria del desarrollo del servicio.

- e) La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Formación personal continuada y de reciclaje del personal asignado relacionado con el objeto de la actividad y sus funciones específicas.
- f) Suministro del equipamiento necesario: Todo el personal contratado para la prestación del servicio deberá ir correctamente uniformado y en perfecto estado de higiene y apariencia personales durante el desarrollo del mismo. Asimismo, deberán llevar permanentemente una etiqueta o placa de identificación con el nombre de la empresa, colocada en lugar visible.
- g) Todo el personal contratado para la prestación del servicio tendrá conocimientos básicos de los equipamientos (aire acondicionado, sistemas de alarma, instalaciones eléctricas, etc.) a nivel

de usuario. Igualmente, tendrá experiencia en trato con el público y deberá mantener un trato correcto y esmerado tanto con la ciudadanía como con el personal trabajador de Parque TCM. Se exigirá que todo el personal haya recibido formación básica de primeros auxilios, ya que formará parte del plan de autoprotección del edificio.

- h) El personal adscrito al servicio tendrá la obligación de comunicar por escrito a Parque TCM cualquier incidencia, deficiencia o desperfecto que detecten en las instalaciones, aunque esta no afecte al normal desarrollo de sus tareas. El responsable técnico comunicará estas incidencias a Parque TCM.
- i) Una parte importante de este servicio es tener una documentación descriptiva de procedimientos y protocolos de actuación de cada uno de los ámbitos en formato escrito. Será responsabilidad de la empresa licitadora elaborar estos documentos y mantenerlos actualizados. Deberán ser redactados, como mínimo, en catalán. Estos documentos deberán tener adjuntos los esquemas o características de las instalaciones que lo requieran de forma comprensible. Serán documentos validados por el personal interno designado por Tecnocampus. Una vez validados se podrán guardar en el repositorio documental. Tecnocampus ofrecerá un repositorio para guardar los documentos una vez validados.
- j) Todo el personal contratado para la prestación del servicio deberá hablar de una manera correcta, al menos, los idiomas catalán y castellano.

## 4 Obligaciones de la empresa adjudicataria

Las condiciones a que deberá sujetarse la ejecución del contrato, así como los derechos y obligaciones de las partes al respecto, son los que resulten de la documentación contractual y la normativa aplicable y, en particular, las siguientes:

**1.- Ejecución del contrato:** El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas incluidas en este pliego y el de cláusulas administrativas particulares, y de acuerdo con las instrucciones que por su interpretación dé a la empresa adjudicataria Parque TCM, a través del responsable del contrato.

Serán obligatorias para la empresa adjudicataria las mejoras de ejecución que ofrezca en el proceso de licitación, de acuerdo con la regulación específica del mismo, siempre que hayan sido tomadas en consideración en la valoración de su oferta.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Parque TCM o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá mantener los estándares de calidad y las prestaciones equivalentes a los criterios que sirvieron de base para la adjudicación del contrato y el personal que adscriba a la prestación del servicio deberá observar los niveles mínimos de comportamiento y las reglas adecuadas para la prestación del servicio contratado.

**2.- Cumplimiento de la legislación vigente aplicable:** Todo el personal que preste sus servicios en los centros de Parque TCM dependerá a todos los efectos única y exclusivamente de la empresa adjudicataria. En consecuencia, la empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia fiscal, administrativa, medioambiental, laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad y de igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como la normativa propia y específica del sector que regule el objeto del contrato y acreditar dicho cumplimiento a requerimiento de Parque TCM.

La empresa adjudicataria estará obligada a subrogarse en los contratos de personal trabajador adscrito al contrato de auxiliares de servicios actualmente vigentes con parque TCM, según condiciones del anexo 4 del pliego de cláusulas administrativas.

**3.- Responsabilidad civil por daños y desperfectos:** La empresa adjudicataria será responsable, durante la ejecución del contrato, de todos los daños y perjuicios, directos o indirectos, que puedan ocasionarse a cualquier persona, propiedad o servicio, público o privado, como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo o de sus subcontratistas o de una organización deficiente del servicio objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a personas o reparar las propiedades y los servicios afectados por las referidas causas, restableciéndolos en sus condiciones anteriores o compensándolos adecuadamente, de acuerdo con la legislación vigente.

A estos efectos, la empresa adjudicataria se obliga a concertar y mantener vigente durante la ejecución del contrato una póliza de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 600.000 euros por siniestro.

**4.- Prevención de riesgos laborales:** La empresa adjudicataria dispondrá de la evaluación de riesgos laborales de su actividad y su personal deberá recibir formación específica por riesgos laborales de su puesto de trabajo. Parque TCM entregará al contratista antes del inicio de los trabajos la evaluación del equipamiento donde deben desarrollarse y/o las normas de seguridad que se hayan podido establecer respecto al mismo o a la tarea a desarrollar y las medidas de emergencia en su caso. Por su parte, el contratista se compromete a conocer las medidas adoptadas por Parque TCM en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores y actuar en consecuencia en los edificios existentes y que puedan existir en el futuro.

La empresa adjudicataria debe informar a Parque TCM de aquellas condiciones de trabajo que el personal de la empresa adjudicataria pueda percibir como inadecuadas para la seguridad y la salud de las personas en el ejercicio de sus funciones. También informará de las medidas que considere idóneas para corregirlas, las cuales ejecutará en cada caso de necesidad de actuación urgente.

**5.- Deber de confidencialidad y protección de datos:** La empresa adjudicataria deberá guardar secreto respecto de los datos o antecedentes a que tenga acceso por razón de este contrato y no sean públicos. El deber de confidencialidad tendrá una vigencia de cinco años, contada desde el conocimiento de la información de referencia.

Asimismo, la empresa adjudicataria debe cumplir las prescripciones previstas en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y, en especial, se obliga al cumplimiento de todo lo establecido en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, a la normativa de desarrollo y a lo

establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

A tal efecto, la empresa adjudicataria se obliga a implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y, en especial, las establecidas en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

En todo caso, la empresa adjudicataria no puede acceder a los documentos, archivos, sistemas y soportes que contengan datos de carácter personal sin la autorización expresa del órgano correspondiente de Parque TCM. En el caso de que el personal vinculado a la empresa adjudicataria tuviera acceso, directo o indirecto, a datos o informaciones de carácter personal, les exigirá el cumplimiento del deber de secreto respecto de los datos e informaciones a que hayan podido tener acceso en el desarrollo de la actividad o servicio prestado.

## 5 Dirección e inspección de la ejecución del contrato

Parque TCM designará un responsable del contrato, al que corresponderán básicamente, entre otras, las funciones siguientes:

- Seguimiento y supervisión de las prestaciones objeto del contrato.
- Determinar si la prestación realizada por la empresa adjudicataria se ajusta a las prescripciones establecidas.
- Dar las instrucciones necesarias para la correcta realización de la prestación contratada.
- Conformar la facturación derivada de la ejecución del contrato.
- Proponer e informar las eventuales modificaciones o prórrogas del contrato.

## 6 Contenido de la memoria

El licitador deberá presentar una memoria técnica con una extensión máxima de 50 páginas, incluyendo la portada y el índice. Cualquier contenido que supere este límite (a partir de la página 51) no será objeto de valoración por parte del órgano de contratación.

El licitador deberá dar respuesta a los puntos descritos en el presente pliego, indicando todos aquellos aspectos que considere diferenciales y que permitan garantizar los objetivos definidos.

**Plan operativo de organización y gestión del servicio:** Se describirán detalladamente la forma de prestación del servicio, el plan de implantación y describir el sistema de seguimiento y control, informes de seguimiento del servicio.

- Se deberá describir la planificación anual de los diferentes servicios haciendo referencia a la asignación de recursos y la planificación de vacaciones, permisos teniendo en cuenta todos los

descansos y relevos del personal y cómo se garantizará la cobertura del servicio presentando los recursos de backups. Se describirá el plan de formación para garantizar esta continuidad.

- Se deberá describir el plan de control de calidad y coordinación con Tecnocampus definiendo los procesos y protocolos haciendo especial atención en los mecanismos de seguimiento de la ejecución de los servicios para garantizar la máxima calidad.
- Se deberá describir el mecanismo a seguir ante incidencias para garantizar su resolución y finalización.
- Se deberá describir los modelos de informes y su periodicidad, con el objetivo de mantener informado a Tecnocampus de la evolución del servicio y la calidad del mismo.

**Plan documental:** Se describirá detalladamente el plan documental que se realizará. Se valorará el calendario y los documentos a realizar en cada ámbito. Igualmente, el procedimiento de validación de cada uno de los documentos.

**Recursos de apoyo a los servicios:** Se valorará los medios humanos de que disponga la empresa y cómo y en qué medida se ponen a disposición del Parque Tecnocampus. Por ejemplo, el equipo o número de personas de backup con conocimiento de los diferentes servicios.