

**Plec de Prescripcions Tècniques Particulars per a
la Contractació d'un servei de recepció i atenció al
públic per a la seu de l'Entitat Autònoma del Diari
Oficial i de Publicacions**

Exp: EADOP-2026-3



Doc.original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 1 de 13

ÍNDIX

Índex de continguts

Exp: EADOP-2026-3	1
ÍNDIX.....	2
1. OBJECTE	4
2. CONTEXT.....	4
2.1Descripció de l'espai del servei de recepció.....	4
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR.....	4
3.1. Recepció i atenció de visites	5
3.2. Gestió d'accessos	5
3.3. Atenció de la centraleta telefònica	5
3.4. Recepció de paqueteria, missatgeria i serveis postals	6
3.5. Enviament de paqueteria, missatgeria i serveis postals.....	6
3.6. Assistència al personal de la planta.....	6
3.7. Suport a tasques de Prevenció de Riscos Laborals	6
3.8. Suport a la preparació de sales i espais comuns	7
3.9. Gestió del servei	7
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	7
4.1. Requeriments del perfil professional.....	7
4.2. Organització del servei	7
4.3. Continuitat del servei: substitució de les persones assignades al servei	7
4.4. Horaris de prestació del servei	9
4.5. Seguiment del servei	9
5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES	10
5.1Condicions generals.....	10
5.2Identificació i disciplina.....	10
6. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL	11
7. INFORMES MENSUALS I ANUAL	11
7.1. Característiques dels Indicadors.....	11





Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

7.2. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	12
7.3. Modificació dels criteris del nivell de servei.....	12
7.4. Criteris per incloure en l'informe mensual i anual.....	12



Doc.original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03



1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de recepció i atenció al públic a la seu de l'Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions de la Generalitat de Catalunya (EADOP).

2. CONTEXT

La seu ubicada en la 2a planta de l'avinguda Josep Tarradellas, 20-30 de Barcelona, és un espai per a diverses entitats del sector públic que presten servei a la Generalitat de Catalunya. Actualment, aquesta planta està ocupada per les següents entitats:

L'EADOP, la qual té les següents funcions:

- Exercir les funcions tècniques, econòmiques i administratives relacionades amb l'edició, la distribució i la venda del DOGC.
- Difondre el dret vigent a Catalunya i elaborar les versions consolidades de les normes.
- Editar les publicacions de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic institucional.
- Distribuir i vendre totes les publicacions de la Generalitat i del seu sector públic institucional.

Intracatalònia, SA (Agència de Catalana de Notícies (ACN)), que té per funció la coordinació, comunicació, el suport i l'assessorament a les unitats dependents i a la ciutadania, en l'àmbit de la publicitat activa i l'accés a la informació pública.

El servei de recepció i atenció al públic objecte d'aquest plec està configurat com un servei professional, polivalent, i adaptable a les necessitats de les persones treballadores a la planta, a l'activitat esdevinguda, i a la diversitat i volum de públic que visita i/o fan ús de dels espais de la planta per al desenvolupament de projectes i serveis, celebració de consells, presentacions, esdeveniments, i altres actuacions.

2.1 Descripció de l'espai del servei de recepció

Els serveis objecte d'aquesta licitació es desenvoluparan principalment a l'espai de recepció situat a la planta 2a. Aquest espai està format per un taulell alt i un lloc de treball. Secundàriament, els serveis també es podran desenvolupar en altres espais de la planta.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen com a finalitat que les persones que accedeixin a la planta i/o contactin a través d'altres canals (telèfon, correu, etc.) siguin ateses, coneguin i tinguin resolt el necessari per a la seva estada als diferents espais.

4 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 4 de 13



Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

A continuació es relacionen i descriuen el conjunt d'activitats requerides:

3.1. Recepció i atenció de visites

El servei abasta la recepció i atenció de les persones que accedeixen a la planta de manera educada amb cortesia, diligència i confidencialitat; tenint especial cura a les persones amb necessitats especials.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Informar acuradament sobre les entitats i persones que treballen a la planta, així com els esdeveniments i actes que s'hi produeixen en el seu interior respectant allò establert a la LOPD.
- Gestió i informació sobre protecció de dades de les visites (aquesta informació pot ser, document físic o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor).
- Crear i mantenir una base de dades d'informació amb totes les dades requerides per a realitzar un control diligent del servei.
- Sol·licitud i gestió de taxis amb l'empresa o empreses de les entitats que componen la planta.
- Per visites especials de col·lectius professionals, estudiantils, associatius i similars, o de persones públiques, alts càrrecs, etc..., caldrà coordinar i activar els protocols establerts ad-hoc per part de la persona organitzadora de la visita, gestionant i preparant les identificacions en cas que sigui necessari.

3.2. Gestió d'accessos

El servei contempla registrar i controlar els accessos i sortides de la planta.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Identificació de visitants i registre en cas d'accés a la planta.
- Gestió de l'accés en cas que una persona usuària no estigui identificada a la planificació prèvia de les visites.
- Acompanyament a les visites a les sales de reunions prèvia coordinació i avís a la persona organitzadora de la visita.
- Actualització diària de la base de dades d'accessos.

3.3. Atenció de la centraleta telefònica

El servei abasta gestionar les trucades telefòniques d'àmbit intern o extern que es reben en les dues centraletes telefòniques de les dues entitats. Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció i emissió de trucades internes i externes a nivell de gestió de

5 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 5 de 13



Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

- visites, trasllat d'incidències entre d'altres.
- Comunicar en base als criteris corporatius.
- Derivar les trucades segons els criteris corporatius.
- Prendre nota dels missatges en cas de no localització del destinatari, i transferència del missatge a aquell per mitjans digitals, preferentment mitjançant correu electrònic.

3.4. Recepció de paqueteria, missatgeria i serveis postals

El servei abasta gestionar la recepció de paqueteria, missatgeria i serveis postals. Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció de la paqueteria, missatgeria, i serveis postals, així com diaris, revistes, entre d'altres.
- Custòdia dels paquets fins a l'entrega al destinatari.

3.5. Enviament de paqueteria, missatgeria i serveis postals

El servei inclou l'enviament de paqueteria, missatgeria i serveis postals, introduint les dades de les trameses en els aplicatius que proporcionen els proveïdors dels diferents serveis.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Gestió i seguiment dels enviaments amb recepció i custòdia d'albarans.
- Portar el control dels albarans.
- Portar el control dels enviaments facturats en base als criteris corporatius.

3.6. Assistència al personal de la planta

El servei contempla l'assistència i provisió de recursos, com equips i facilitats requerits per les persones treballadores a la planta.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Gestió de comandes de material d'oficina i control i validació dels albarans i provisió de material prèvia sol·licitud i control i actualització de l'estoc existent.
- Suport auxiliar a tasques administratives: reserva de sales, destrucció de documents, etc.
- Distribució de paper per a les impressores ubicades a la planta.

3.7. Suport a tasques de Prevenció de Riscos Laborals

Inclou la realització d'activitats de suport al pla d'emergència de la planta: manteniment de l'estoc de les farmacioles, i trasllat de comunicacions d'evacuació de l'edifici.

6 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJ5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 6 de 13



Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

3.8. Suport a la preparació de sales i espais comuns

El servei inclou les prestacions següents:

- Ordenació dels espais de reprografia.
- Col·locació de rètols informatius prèviament plastificats quan calgui.
- Elaboració de cartellera seguint model i format establert per a la senyalització provisional d'espais, el qual serà facilitat per l'EADOP o l'ACN.
- Preparació de les sales de reunions.
- Recepció d'objectes perduts.
- Vetllar per tal que les vies d'evacuació i emergència romanguin lliures d'obstacles i comunicar al responsable del contracte les incidències que detecti.

3.9. Gestió del servei

El servei es prestarà d'acord amb les directrius establertes per la persona coordinadora de l'empresa contractista en base als requeriments continguts en aquest plec. En el termini màxim de 2 mesos la persona coordinadora presentarà a l'Entitat un Pla d'organització dels treballs (tipus quadre o text màxim 10 pàgines) que aquella validarà en funció de la seva adequació al servei contractat. L'empresa contractista vetllarà pel coneixement i l'aplicació del Pla per part de totes les persones que prestin el servei en qualsevol moment.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1. Requeriments del perfil professional

El personal assignat al servei ha de tenir les capacitats suficients per prestar-lo adequadament i pertànyer a les categories professionals corresponents establertes en el conveni del sector.

4.2. Organització del servei

Es procurarà minimitzar la rotació de personal en la prestació del servei i els canvis que l'empresa contractista efectui es comunicaran a l'EADOP com a mínim, amb 7 dies naturals d'antelació, llevat que responguin a causes que aquella no hagi pogut preveure.

L'empresa contractista adoptarà un mètode o sistema de control de presència i adequada prestació del servei per part de les persones que hi hagi assignat.

El servei es prestarà en català. Això no obstant, també s'ha de prestar en castellà quan els interlocutors així ho sol·licitin.

4.3. Continuïtat del servei: substitució de les persones assignades al servei

El servei es prestarà durant els dies i les hores establertes, essent a càrrec de l'empresa contractista la gestió de les vacances i de les baixes que corresponguin al personal assignat al servei. En cas de baixa laboral de la persona assignada al servei, s'haurà de cobrir en un màxim de 5 hores i l'empresa contractista haurà de garantir, així mateix, la cobertura total del servei en període de vacances o baixa per malaltia i/o sobrevinguda.

7 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 7 de 13

**Generalitat de Catalunya
Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

La substitució de les baixes sobrevingudes d'aquest personal serà a càrrec de l'empresa contractista i no podrà ser superior a les 5 hores.

En casos excepcionals, la persona coordinadora de l'empresa contractista haurà de contactar amb el responsable del contracte i proposar una alternativa per garantir la qualitat del servei. En conseqüència, l'empresa contractista està obligada al fet que, en cas d'absències per malaltia, sancions de l'empresa, baixes o d'altres absències del personal per qualsevol motiu, el lloc de treball assignat al servei de recepció i atenció al públic objecte d'aquest plec, estarà sempre cobert, amb personal coneixedor del funcionament del servei, i que hagi realitzat un mínim de 22'5 hores del servei de recepció i atenció al públic en la planta, i d'aquesta forma estigui familiaritzat amb el lloc de treball que ha de substituir. A l'oferta, les empreses licitadores proposaran les solucions corresponents per assegurar la cobertura total del servei.

L'empresa licitadora tindrà l'estructura suficient per a atendre les necessitats del servei adjudicat i a la seva oferta detallarà el perfil del personal. S'hauran de preveure les absències i anomenar-ne una persona substituïda.

Caldrà però, que hi hagi una persona coordinadora de l'empresa contractista que serà la interlocutora directa amb el responsable del contracte per part de l'EADOP i/o qui ella designi, i estarà localitzable les hores del servei durant tot l'any, que tindrà les següents funcions:

- Gestionar el contracte amb el responsable del contracte de l'EADOP i resoldre qualsevol dels conflictes que poguessin sorgir.
- Distribuir la feina entre el personal encarregat del contracte i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Solucionar els requeriments i les qüestions que li siguin formulades pel responsable del contracte de l'EADOP.
- Motivar el personal associat al servei i vetllar pel compliment del contracte.
- Realitzar el control econòmic del contracte.
- Actuar com a interlocutor de l'empresa amb l'EADOP, canalitzant la comunicació entre l'empresa i el personal de treball assignat al contracte, per una banda, i a l'EADOP, per l'altra, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal assignat del compliment de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Informar de les variacions ocasionals o permanents de les substitucions.

L'empresa licitadora haurà de presentar un Pla d'organització dels treballs que defineixi el mètode que proposa a l'hora de prestar el servei per complir amb les necessitats que es descriuen en aquest plec i haurà de tenir les següents característiques:

- Adequació a les característiques de les instal·lacions i activitat que s'hi

8 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 8 de 13



Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

desenvolupa.

- Manuals i procediments proposats.
- Mètode de treball per a realitzar les tasques descrites.
- Vies de comunicació i escalats.

En cas que existeixin disconformitats en relació a la prestació del servei, l'EADOP, a través del seu interlocutor, ho posarà de manifest a l'adjudicatari, el qual disposarà tot allò que sigui necessari per a la resolució de la disconformitat dins dels tres dies hàbils següents.

L'EADOP no tindrà cap relació jurídica, laboral o de qualsevol tipus, amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència ni a l'acabament del contracte, sent a compte de l'empresa contractista totes les obligacions i responsabilitats que es produeixin a causa del contracte.

Amb independència de les facultats de control i inspecció que legal i/o contractualment corresponguin a l'EADOP, el personal assignat al servei dependrà exclusivament de l'adjudicatari, el qual tindrà vers ell tots els drets i obligacions pròpies de la seva qualitat d'empresari havent, per tant, de complir les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball legalment establertes, així com l'acompliment de la normativa vigent sobre Prevenció de Riscos Laborals, quedant l'EADOP exonerat de responsabilitat en cas d'incompliment.

4.4. Horaris de prestació del servei

El servei es prestarà els dies feiners d'acord amb el calendari laboral de Barcelona, en horari de 7:30h del matí i les 15:00h de la tarda.

4.5. Seguiment del servei

Durant l'execució del contracte es farà un seguiment dels serveis prestats d'acord amb allò acordat entre l'EADOP i l'empresa contractista a l'inici del contracte i tenint en compte l'oferta presentada.

L'empresa contractista haurà de lliurar a l'EADOP tota aquella informació relativa a la prestació que li sigui requerida per tal de garantir el correcte seguiment i control del servei i del contracte.

L'empresa contractista pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, el seguiment del contracte.

El model es basarà essencialment en sessions de seguiment, informes, control horari i indicadors de servei que determinin i mostrin la qualitat i el desenvolupament del servei; i en el cas de possibles deficiències, es proposin mesures correctives, que s'avaluaran un cop implementades.

Es realitzarà una sessió de seguiment semestral entre el responsable del contracte i el coordinador de l'empresa adjudicatària per garantir el correcte funcionament del servei.

L'empresa contractista restarà a disposició de l'EADOP per a assistir activament a les reunions addicionals que aquest consideri oportunes per tal de garantir el correcte seguiment i control del contracte.

9 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 9 de 13



Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

Les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran entre la persona coordinadora de l'empresa contractista i el responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els següents informes amb la informació i la periodicitat indicada, a mode d'exemple i no limitatiu, al responsable del contracte de l'EADOP:

- L'empresa contractista adjuntarà a la factura mensual, l'informe corresponent al mateix període i abastarà el control horari, les principals incidències, indicadors de seguiment i mesures correctives.
- Informe anual a lliurar en el mes següent de l'any següent al període objecte de l'informe, amb la següent informació:
 - Resum executiu de la prestació del servei i dels principals fets rellevants del servei (millores, incidències, mesures correctores, etc...).
 - Resum d'indicadors de servei, segons els criteris indicats en el punt 7.5
 - Informació relativa de la formació rebuda per les persones que presten el servei.

5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

En el moment de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

5.1 Condicions generals

- L'empresa disposarà d'una persona coordinadora de l'empresa contractista que serà l'interlocutor amb el responsable del contracte de l'EADOP, així com amb el personal del servei. Aquesta persona estarà localitzable de 7'30h a 17h en dies feiners durant tot l'any. S'hauran de preveure les absències i nomenar una persona substituta.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que els serveis que presti compleixin la normativa legal vigent en cada moment.

5.2 Identificació i disciplina

El personal de l'empresa contractista haurà de complir amb les normes de comportament pròpies del centre i, en particular, les que a continuació es descriuen.

Totes les persones que hagin de realitzar qualsevol tasca dins de l' objecte del contracte, han d'anar amb la identificació de l'empresa contractista ben visible.

L'empresa contractista es compromet a fer respectar al seu personal, la normativa interna i de seguretat pròpies de l'edifici.

L'EADOP podrà impedir l'accés a la planta de qualsevol persona treballadora de

10 /13



Doc.original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 10 de 13



Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

l'empresa contractista que tingui un comportament inadequat o contrari als criteris corporatius o a la normativa vigent.

6. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

En la prestació del servei s'ha de garantir el bon ús i la conservació de tots els béns materials de la planta.

Està expressament prohibit que el personal de l'empresa contractista manipuli, per qualsevol raó, els equips i materials que es trobin a la planta i que no siguin objecte de les prestacions descrites en el present document, sense l'autorització prèvia explícita.

L'empresa contractista respondrà davant la sostracció de mobiliari, material, valors o efectes, realitzat pel seu personal.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats a l'EADOP o a l'ACN i a tercers en l'execució del contracte i, per tant, ambdues entitats queden exemptes de qualsevol responsabilitat com a conseqüència d'aquells.

Així mateix, la persona coordinadora de l'empresa contractista comunicarà de manera immediata al responsable del contracte de l'EADOP, les renovacions de la pòlissa d'assegurança requerida.

7. INFORMES MENSUALS I ANUAL

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el contingut del model d'informes, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa contractista i l'EADOP per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

El servei s'ha de prestar amb un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part de les persones usuàries, basat en:

L'establiment d'indicadors de servei, de manera que l'EADOP pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.

7.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions

11 /13



Doc.original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 11 de 13

Generalitat de Catalunya
Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions

necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).

- Periodicitat. Mensual en tots els casos.

7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

Per aquells indicadors que l'EADOP no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'empresa contractista calcular-los i reportar-los com a mínim mensualment amb el detall i format que requereixi l'EADOP.

7.3. Modificació dels criteris del nivell de servei

Al llarg de la prestació del contracte, davant qualsevol modificació dels indicadors dels criteris del nivell de servei i amb l'objectiu de donar la millor prestació objecte del contracte, l'EADOP, conjuntament amb l'empresa contractista, consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

7.4. Criteris per incloure en l'informe mensual i anual

NOM	DESCRIPCIÓ	PERIODICITAT
Absència de prestació del servei	Incompliment de qualsevol de les activitats que es descriuen en relació a l'abast del servei	Mensual
Rotació del personal	Número de persones que han rotat durant l'execució del contracte Aplica a cada rotació.	Mensual
Absentisme no justificat	Número d'hores totals d'absentisme respecte el número d'hores treballades Aplica a cada persona del servei	Mensual

12 / 13



Doc. original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 12 de 13

 Generalitat de Catalunya
**Entitat Autònoma del Diari Oficial
i de Publicacions**

Substitució del personal en situacions sobrevingudes	Incompliment del compromís de substitució del personal en situacions sobrevingudes respecte l'establert a l'oferta. Aplica a cada substitució	Mensual
Requisits de bona conducta	Comportaments inadequats i faltes de respecte a les persones treballadores i/o visitants de l'edifici	Mensual



Doc.original signat per:
Anna Barrufet Villalón
30/10/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0AXTI69FXEO99TNAF8CJFDW4RJT5BEYV

Data creació còpia:
03/11/2025 08:07:03

Pàgina 13 de 13