



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANNEX 7: REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa adjudicatària es compromet a garantir l'adscripció efectiva dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència del 112 de Catalunya, amb cobertura ininterrompuda les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, des de les dues sales operatives ubicades a Reus i Gran Via.

Els perfils professionals assignats al servei hauran de complir els requisits de formació, experiència i competències establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques, i inclouran:

- Gestors/es de demanda
- Coordinadors/es
- Supervisors/es
- Responsables de centre i de servei
- Personal de qualitat i formació
- Personal de suport psicosocial
- Personal administratiu

7. L'empresa contractista es compromet a donar compliment a les següents condicions especials directament relacionades amb l'objecte del contracte;



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- a) Compliment dels procediments, instruccions i protocols del CAT112: Tots els professionals adscrits a la prestació del servei hauran de seguir de manera estricta els procediments operatius, instruccions tècniques i protocols establerts pel CAT112. Això inclou el compliment dels manuals operatius vigents, la utilització de documentació publicada a la Intranet corporativa i l'adhesió als protocols d'actuació en situacions d'emergència.
- b) Cobertura del dimensionament planificat: L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del dimensionament previst en els plecs, incloent els reforços en situacions extraordinàries, amb els recursos personals i materials necessaris. També haurà de designar, com a mínim, un coordinador tècnic integrat en la seva plantilla, amb les funcions descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- c) Compliment del Pla de Formació: Inclou el temari, les hores mínimes i la qualitat de la formació inicial i continuada del personal adscrit al servei, segons el que estableixen els plecs.
- d) Manteniment de les condicions laborals i salarials: L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment les condicions laborals i salarials establertes en el contracte, incloent la subrogació del personal si escau.
- e) Manteniment dels nivells de qualitat exigits: El servei haurà de complir els indicadors de qualitat establerts, incloent el nivell d'atenció, temps de resposta i resultats del pla d'escoltes.
- f) Protecció de dades personals: L'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, únicament utilitzarà les dades personals per a la finalitat exclusivament definida, donant compliment estricte a la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació tindrà la consideració d'essencial.
- g) Adscripció de mitjans personals: L'empresa adjudicatària haurà de mantenir adscrita a l'execució del contracte la plantilla mínima de treballadors i treballadores descrita en l'apartat G del quadre de característiques. El personal haurà de complir els requisits de titulació i experiència establerts, i l'empresa haurà de vetllar per la seva estabilitat i per evitar extralimitacions funcionals en l'exercici de les seves tasques.
- h) Confidencialitat de la informació: L'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la qual hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat, d'acord amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques.
- i) Informació sobre la cadena de subcontractació: En cas que s'apliqui subcontractació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el moment d'iniciar el contracte, informació detallada sobre la cadena de subcontractació, especificant el tipus d'activitat subcontractada i el grau de subcontractació. Aquesta informació haurà de ser actualitzada en cas de modificacions durant la vigència del contracte.

Signat electrònicament

Representant empresa licitadora