



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **ANEXO 7: REGLAS ESPECIALES RESPETO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, acreditando los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Administración del cumplimiento de esos requisitos. La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Administración.

2. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en los casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4. La empresa adjudicataria se compromete a garantizar la adscripción efectiva de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia del 112 de Cataluña, con cobertura ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año, desde las dos salas operativas ubicadas en Reus y Gran Via.

Los perfiles profesionales asignados al servicio tendrán que cumplir los requisitos de formación, experiencia y competencias establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, e incluirán:

- Gestores/as de demanda
- Coordinadores/as
- Supervisores/as
- Responsables de centro y servicio
- Personal de calidad y formación
- Personal de apoyo psicosocial
- Personal administrativo

7. La empresa contratista se compromete a dar cumplimiento a las siguientes condiciones especiales directamente relacionadas con el objeto del contrato;



**Generalitat  
de Catalunya**



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- a) Cumplimiento de los procedimientos, instrucciones y protocolos del CAT112: Todos los profesionales adscritos a la prestación del servicio deberán seguir de forma estricta los procedimientos operativos, instrucciones técnicas y protocolos establecidos por el CAT112. Esto incluye el cumplimiento de los manuales operativos vigentes, la utilización de documentación publicada en la Intranet corporativa y la adhesión a los protocolos de actuación en situaciones de emergencia.
- b) Cobertura del dimensionado planificado: La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del dimensionamiento previsto en los pliegos, incluyendo los refuerzos en situaciones extraordinarias, con los recursos personales y materiales necesarios. También deberá designar, al menos, un coordinador técnico integrado en su plantilla, con las funciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- c) Cumplimiento del Plan de Formación: Incluye el temario, horas mínimas y calidad de la formación inicial y continuada del personal adscrito al servicio, según lo establecido en los pliegos.
- d) Mantenimiento de las condiciones laborales y salariales: La empresa adjudicataria deberá respetar en todo momento las condiciones laborales y salariales establecidas en el contrato, incluyendo la subrogación del personal en su caso.
- e) Mantenimiento de los niveles de calidad exigidos: El servicio deberá cumplir con los indicadores de calidad establecidos, incluyendo el nivel de atención, tiempo de respuesta y resultados del plan de escuchas.
- f) Protección de datos personales: La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, únicamente utilizará los datos personales para su finalidad exclusivamente definida, dando cumplimiento estricto a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos. Esta obligación tendrá la consideración de esencial.
- g) Adscripción de medios personales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato la plantilla mínima de trabajadores y trabajadoras descrita en el apartado G del cuadro de características. El personal deberá cumplir los requisitos de titulación y experiencia establecidos, y la empresa deberá velar por su estabilidad y evitar extralimitaciones funcionales en el ejercicio de sus tareas.
- h) Confidencialidad de la información: La empresa adjudicataria se compromete a no divulgar a terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado, de acuerdo con lo que establece el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- i) Información sobre la cadena de subcontratación: En caso de que se aplique subcontratación, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el momento de iniciar el contrato, información detallada sobre la cadena de subcontratación, especificando el tipo de actividad subcontratada y el grado de subcontratación. Esta información deberá actualizarse en caso de modificaciones durante la vigencia del contrato.

Firmado electrónicamente

Representante empresa licitadora