



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI
D'ASSESSORAMENT I MEDIACIÓ DE LES DIFERENTS ASSEGURANCES DEL
CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA**

**Procediment Obert Simplificat
Número d'expedient: 112-2026-13**



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	SUJECTES DEL CONTRACTE	4
3.	HABILITACIÓ EMPRESARIAL O PROFESSIONAL NECESSÀRIA PER A LA REALITZACIÓ DEL CONTRATE.....	4
4.	SERVEIS A PRESTAR PEL LICITADOR.....	4
5.	ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES	8
6.	EQUIP DE TREBALL	8
7.	EXCLUSIVITAT.....	9
8.	HONORARIS PROFESSIONALS	9
9.	CONFIDENCIALITAT	9
10.	PROPIETAT DELS TREBALLS REALITZATS	10
11.	NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.	11
12.	ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.	11
13.	FACTURACIÓ.....	11
14.	DURADA DEL SERVEI.....	¡Error! Marcador no definido.



Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte del servei de mediació d'assegurances consisteix en:

1. L'elaboració d'una auditoria de les pòlisses contractades.
Els paràmetres a analitzar de les pòlisses vigents com a mínim seran:
 - Anàlisi de les cobertures recollides en aquests contractes.
 - Anàlisi dels límits d'indemnització.
 - Anàlisi del resultat de la pòlissa (volum de sinistralitat).
2. A la vista del resultat de l'auditoria, l'elaboració d'un Pla d'assegurances amb definició, anàlisi i avaluació de les necessitats d'assegurança proposant les solucions més adequades per a la minimització i control dels riscos i quantificació econòmica dels mateixos i de les solucions proposades.
3. Proposar la contractació de noves assegurances quan sigui necessari en funció de les necessitats.
4. La mediació i assistència al prenedor de l'assegurança, a l'assegurat i al beneficiari pels sinistres d'una banda, i les entitats asseguradores per altra, en relació amb les pòlisses d'assegurances subscrites.
5. Presentació, abans de la finalització de la vigència de la pòlissa, d'una valoració motivada de la conveniència o no de prorrogar, si escau, el contracte.

Les pòlisses i rams que actualment són necessàries es detallen a continuació, sense perjudici d'aquelles altres que es puguin incloure al llarg de l'execució del contracte i en funció dels resultats de l'auditoria pòlisses prèviament realitzada per l'adjudicatari:

- Responsabilitat civil de l'entitat
- Responsabilitat civil d'administradors i directius
- Assegurança contingut centre de treball de Reus

2. SUJETES DEL CONTRACTE

Podran ser adjudicatari del present contracte els mediadors d'assegurances privades, és a dir, les persones naturals o jurídiques espanyoles o estrangeres que realitzin l'activitat mercantil de mediació en assegurances privades sense mantenir vincles que suposin afecció amb entitats asseguradores o pèrdua d'independència respecte a aquestes, i que ofereixin assessorament professional imparcial.

De conformitat amb el Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer, pel qual s'incorpora la Directiva (UE) 2016/97 sobre distribució d'assegurances, hauran de tenir la condició de "Corredor d'assegurances" o "Corredoria d'assegurances", complint els requisits establerts en aquesta norma.

3. HABILITACIÓ EMPRESARIAL O PROFESSIONAL NECESSÀRIA PER A LA REALITZACIÓ DEL CONTRATE

El licitador haurà d'acreditar la condició de Corredor d'assegurances mitjançant la certificació d'inscripció al Registre administratiu especial de distribuïdors d'assegurances i reassegurances, d'acord amb el que disposa l'article 133 del Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer.

4. SERVEIS A PRESTAR PEL LICITADOR

a) Obligacions del contractista

Tot seguit s'enumeren de forma enunciativa però no limitativa els serveis que haurà de prestar l'adjudicatari:

- 4.1. Assistència al prenedor de l'assegurança o al beneficiari pels sinistres corresponents a les pòlisses d'assegurances subscrites pel CAT112 fins a la data de la signatura del contracte, per les anteriors que encara restin vigents, i per les que es puguin subscriure amb posterioritat a la signatura del contracte.
- 4.2. Assessorament, tractament i tramitació dels sinistres que s'esdevinguin durant la vigència del contracte. Aquesta obligació es perllongarà posteriorment a la data de venciment del contracte fins al tancament de tots els sinistres. El corredor haurà de seguir tota la sinistralitat ocorreguda de les pòlisses contractades per la UPF, d'acord amb el següent:
 - L'adjudicatari rebrà els comunicats de sinistres del CAT112 i immediatament els comunicarà a l'asseguradora; s'encarregarà també de recavar tota la informació possible, i que calgui, per a les persones que han patit un sinistre i per l'asseguradora.
 - L'adjudicatari tindrà l'obligació de facilitar al CAT112 i mantenir actualitzada la següent informació: identificació de l'objecte i número del sinistre, proves tècniques autoritzades, tècnics o pèrits que efectuïn les proves, acceptació o rebuig del sinistre per l'asseguradora i informe de valoració en cas de rebuig del sinistre.
 - A la resolució dels sinistres per part de les entitats asseguradores haurà d'informar al CAT112 del resultat.

- 4.3. Estudi i avaluació de les necessitats d'assegurances del CAT112 proposant les alternatives més adequades per a la protecció del risc.
CAT112 facilitarà a l'adjudicatari tota la documentació necessària per al coneixement del programa d'assegurances en vigor i de les pòlisses que el configuren. L'adjudicatari, a l'inici de la seva col·laboració i sense perjudici d'ulteriors dictàmens que li siguin sol·licitats, elaborarà un document on es reflecteixi el seu dictamen sobre la idoneïtat del sistema actual quant a cobertures, recursos i primes.
- 4.4. Investigar i analitzar de forma continuada, els riscos del CAT112 i les diferents alternatives del mercat assegurador, per aconsellar noves cobertures, aconseguir millores en les condicions tècniques i minimitzar el cost del programa d'assegurances.
- 4.5. Col·laborar en l'avaluació dels béns i drets a protegir i en la determinació de les condicions tècniques i econòmiques dels contractes d'assegurances que siguin més adequades.
- 4.6. Prestar informació i assessorament al CAT112 en la contractació o modificació de les assegurances que siguin pertinents amb la finalitat d'actualitzar i millorar la cobertura dels riscos d'aquesta institució.
- 4.7. Assessorament en la presentació de licitacions públiques d'assegurances.
 - Assistència en tot allò que sigui necessari en licitacions públiques i, particularment, preparació dels plecs de de condicions.
 - Examen de les ofertes presentades i elaboració de l'informe de valoració, per a l'assessorament a la mesa de contractació.
- 4.8. Assessorament tècnic amb personal especialitzat sobre el seguiment i anàlisi del risc, amb l'objectiu d'aconseguir millores en les condicions tècniques i econòmiques contractades.
- 4.9. Assessorament en la formalització dels contractes d'assegurances i validació de les condicions establertes a la pòlissa, per assegurar que son acordes amb la finalitat esperada.
- 4.10. Actualització dels capitals i béns assegurats anualment, i quan es produeixin modificacions. En cas que les companyies asseguradores sol·licitin l'actualització dels imports de les primes que s'abonen, el mediador haurà d'analitzar i justificar la procedència o no de l'actualització, i, si s'escau, l'import de la prima resultat de l'actualització.
- 4.11. Gestionar les pòlisses per a que en tot moment estiguin actualitzades i reflecteixin les modificacions contractuals produïdes durant el període de vigència.
- 4.12. Seguiment de la sinistralitat de cadascuna de les pòlisses.
- 4.13. Gestionar el cobrament i liquidació de les primes amb les companyies

asseguradores. Si bé el pagament correspondrà al CAT112, els mediadors hauran de realitzar un seguiment informant dels terminis i venciments, assegurant-ne el degut compliment.

- 4.14. Lliurar els documents de les pòlisses, les cartes de garantia, els certificats d'assegurança, els suplements d'altres i baixes i, en general, tots els documents relatius a l'assegurança en un termini que s'acordarà entre l'adjudicatari i el CAT112.
- 4.15. Emetre informes periòdics en els que es reflecteixi la situació dels contractes d'assegurances subscrits: sinistralitat, costos, cobertures, límits, etc.
- 4.16. Redactar i actualitzar un "Manual Resum de les assegurances del CAT112" en el que es descriguin de forma detallada les característiques principals de cadascun dels contractes d'assegurances.
- 4.17. El lliurament i recollida de documentació per part de l'adjudicatari, es farà mitjançant missatger que es posarà a disposició amb periodicitat mínima setmanal.
- 4.18. En general, qualsevol servei de mediació relacionat amb el programa d'assegurances del CAT112.
- 4.19. Assessorament, tractament i tramitació dels sinistres que s'esdevinguin durant la vigència del contracte. Aquesta obligació es perllongarà posteriorment a la data venciment del contracte fins el tancament de tots els sinistres.
- 4.20. En cas que com a conseqüència d'un sinistre sigui necessària la presència d'un perit de la companyia asseguradora per avaluar els danys causats, el mediador avisarà al CAT112 del dia i l'hora en la que es produirà el peritatge per si aquesta hi vol assistir.
- 4.21. La comunicació amb la corredoria serà preferentment mitjançant correu electrònic o per via telefònica en els casos més urgents. En qualsevol cas els missatges de correu electrònic del CAT112 al corredor seran suficients per garantir la gestió corresponent.
- 4.22. Adequació dels contractes d'assegurances a la normativa aplicable que pugui ser aprovada.
- 4.23. L'assessorament i assistència en qualsevol tràmit judicial o administratiu que es pugui derivar de les assegurances contractades.
- 4.24. Es realitzaran les reunions que siguin necessàries per l'assessorament i la discussió de la gestió de pòlisses. També es realitzaran reunions periòdiques mensuals de seguiment de la gestió de sinistres.
- 4.25. Es realitzaran les sessions de formació que siguin necessàries per presentar noves pòlisses i cobertures als agents del CAT112 implicats en la seva gestió.

El licitador haurà de descriure la forma en la que prestarà els servei continguts als apartats anteriors.

b) Documentació i informació a lliurar

El mediador haurà de presentar els informes i la informació que a continuació es descriu en els terminis que s'indiquen:

- INFORME ANUAL: comparatiu de les tendències del mercat assegurador respecte les assegurances objecte d'intermediació, i on es doni l'opinió respecte taxes, riscos i garanties similars, així com de l'adequació de les cobertures d'assegurances en relació a la sinistralitat, casos d'infraassegurança o sobre-assegurança. L'informe s'haurà de presentar dintre dels 20 dies següents a la finalització de cada any natural o de l'assegurança si aquesta no coincideix amb l'any natural.
- INFORMES TÈCNICS ESPECÍFICS a sol·licitud de l'entitat sobre qualsevol matèria d'assegurances. S'hauran de presentar en un termini màxim de 20 dies naturals a comptar des de la seva sol·licitud.
- INFORME TÈCNIC respecte de cada PÒLISSA d'assegurances que estant vigent tingui una durada que finalitzi amb caràcter imminent. En l'informe s'analitzarà i es motivarà la conveniència o no de prorrogar la pòlissa de referència o la conveniència de contractar de nou la cobertura del risc en qüestió. L'informe s'haurà de presentar com a màxim 4 mesos abans de la finalització de cada pòlissa.

c) Terminis de la resta d'obligacions

El mediador es compromet a lliurar els informes i respondre les consultes en els següents terminis:

- Consultes: en un màxim de 48 hores a partir de la seva sol·licitud.
- Facilitar, degudament revisats, els certificats d'assegurances, els suplementes d'altres i baixes i els apèndix dintre dels 2 dies següents a la seva sol·licitud.
- Facilitar les pòlisses d'assegurances, un cop revisades, en el termini màxim de 15 dies naturals següents a la data d'efecte de dites pòlisses intermediades.
- Comunicar qualsevol incidència que es produeixi en el servei referent a les pòlisses contractades, les seves cobertures, indemnitzacions o reclamacions en els terminis següents:
 - Incidències greus: les corresponents a 1) reclamacions contra el CAT112, 2) manca de cobertura de les assegurances, 3) indemnitzacions, taxacions o accidents que poden donar lloc a la interposició d'una demanda civil, penal o administrativa contra el CAT112 o 4) incidències d'un elevat import econòmic. Termini

màxim: 24 hores des del moment en què el mediador té coneixement de la incidència.

- Incidències lleus: la resta d'incidències no qualificades com a greus. Termini màxim: 48 hores des del moment en què el mediador té coneixement de la incidència.

5. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

La documentació s'ha de presentar:

- Lletre: Arial
- Mida: 11
- Extensió màxima: 40 pàgines. En aquelles propostes que excedeixin el número de pàgines no es valorarà el contingut a partir de la pàgina 41.

Les propostes han de contenir UN PLA DE TREBALL que desenvolupi la metodologia i qualitat en la prestació del servei:

- La descripció de les tasques a realitzar,
- El temps de resposta,
- Els procediments de gestió i l'equip de Treball encarregat a aquests treballs, indicant el seu càrrec i responsabilitat.

A la proposta metodològica s'haurà de detallar el seu funcionament i la gestió de les assegurances, amb el contingut següent:

- a) Cerca i gestió de les pòlisses d'assegurances òptimes pels interessos de cobertura de l'activitat del CAT112.
- b) Gestió proposada a les necessitats del CAT11 per poder contractar les diferents pòlisses, tant les ja contractades com aquelles que poguessin esdevenir de nova contractació
- c) La gestió del servei: dels sinistres, metodologia de treball, eines que s'utilitzen, rapidesa i agilitat en les comunicacions, assessorament puntual i/o continu.
- d) Pla de procediments de resolució d'incidències, situacions d'urgència altres contingències.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec podrà ser exclosa de la licitació quan l'incompliment sigui exprés, clar i palmari, de manera que no hi hagi dubte que l'oferta és incongruent, sens perjudici dels aclariments que es puguin admetre i que no comportin modificació de l'oferta.

6. EQUIP DE TREBALL

Per a proporcionar assistència i suport tècnic en la contractació i la tramitació de tota la sinistralitat, el mediador designarà els següents professionals, amb experiència mínima de 5 anys en l'exercici de les seves respectives professions:

- a. Un director/a tècnic/a responsable del contracte el qual haurà de ser mediador d'assegurances col·legiat del "Grup A" O "Nivell 1" (segons nova nomenclatura del



Reial Decret 287/2021, de 20 d'abril, sobre formació i remissió de la informació estadístic-comptable dels distribuïdors d'assegurances i reassegurances) que acrediti experiència en el sector com a director tècnic.

- b. Un assessor responsable del contracte el qual haurà de ser mediador d'assegurances col·legiat del "Grup A" o "Nivell 1" que acrediti experiència en el sector.
- c. Un tramitador/a a temps complert per la tramitació i gestió dels sinistres que acrediti experiència en el sector com a tramitador/a de sinistres.
- d. El contractista haurà de substituir aquell personal adscrit al contracte respecte a qui el CAT112 en sol·liciti la substitució per causes justificades en el termini de 5 dies naturals a comptar des del dia de la sol·licitud.

7. EXCLUSIVITAT

Durant la vigència del contracte adjudicat tindrà l'exclusivitat en la mediació de tots els contractes d'assegurances que es subscriuguin Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya.

El mediador que guanyi la licitació, assumirà la gestió de les pòlisses que estiguin emeses i vigents, així com la tramitació dels sinistres que es derivin.

8. HONORARIS PROFESSIONALS

Els serveis prestats pel contractista no suposaran pel Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya cap cost addicional en forma d'honoraris professionals.

La retribució que percebi la corredoria d'assegurances per la seva activitat de mediació d'assegurances tindrà la forma de comissions, que li seran abonades per la companyia o les companyies asseguradores amb les que concertin els contractes de les assegurances privades amb càrrec a les primes satisfetes.

Totes les despeses i costos derivats del desenvolupament de la prestació del servei seran per compte del contractista.

Informació per l'estimació de les comissions a percebre, en base els productes que en la actualitat té el CAT112

9. CONFIDENCIALITAT

El contractista durant la vigència del contracte i un cop conclòs aquest, respectarà el caràcter confidencial d'aquella informació a la que tingui accés com a conseqüència de l'execució del contracte.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a espais, serveis, instal·lacions o suports que continguin dades de caràcter personal responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de les seves entitats dependents, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, relatives a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE, ostentant la condició d'encarregat de tractament.

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercer la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat

A tal fi, el mediador informará als seus treballadors que tinguin accés a les referides dades de:

- L'obligació de garantir i vetllar pel respecte en el caràcter confidencial i secret professional de qualsevol o dada o informació del Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya.
- L'obligació d'evitar que la documentació o informació que tinguin accés arribi a terceres persones o persones diferents de les autoritzades pel Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya, prohibint-ne la reproducció total o parcial de la documentació.

L'adjudicatària s'obliga a comunicar al Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya sobre qualsevol incidència de la que tingui coneixement.

10. PROPIETAT DELS TREBALLS REALITZATS

El resultat de l'assessorament, de l'exercici de les accions objecte de contracte i resta de documentació que compreguin el contracte, en la seva totalitat o en qualsevol de les seves fases, serà propietat del Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya, i en conseqüència, podrà recavar en qualsevol moment el lliurament dels documents o materials que l'integrin, amb tots els seus antecedents, dades o procediments.

Serà propietat del Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya tant el servei rebut com els drets inherents als treballs realitzats, la seva propietat industrial i comercial, reservant-se la mateixa la seva utilització, no podent ser objecte de comercialització, reproducció o altre ús no autoritzat expressament pel Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

11. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

12. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.

CAT112 disposa de les certificacions ISO de continuïtat 22301 i ISO 9001 de qualitat. Aquestes certificacions impliquen canvis en els protocols i processos d'actuació del CAT112, del seu pla de continuïtat, etc. i com a conseqüència canvis en la interacció i operativa dels proveïdors. L'empresa adjudicatària s'adaptarà a aquests canvis i els incorporarà en els seus processos d'actuació en el servei CAT112.

13. FACTURACIÓ.

El pagament es farà juntament amb la liquidació de l'import de l'assegurança contractada, previ a la seva entrada en vigor.

La facturació s'ha de fer per mitjans electrònics tal com detalla el PCAP.

14. DURADA DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec seran des de l'1 de gener de 2026 fins al 31 de desembre de 2026 (durada de la pòlissa).

Signat electrònicament

David Egozcue Vilarasau
Adjunt a direcció del CAT112



**Generalitat
de Catalunya**