

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE COBERTURA DE RECEPCIÓ

1. Objecte del document:

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del servei. Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei (antecedents):

Actualment, el servei de recepció de l'Agència per a la Competitivitat de l'Empresa (ACCIÓ) a la seva seu central, ubicada al Passeig de Gràcia, 129 de Barcelona, es presta amb personal intern de l'organització. Quan aquest personal no pot cobrir el servei per absències programades (vacances) o imprevistes, es recorre a contractacions puntuals per garantir la continuïtat de l'atenció.

Aquest model, tot i que ha permès mantenir el servei operatiu fins ara, presenta limitacions en termes de planificació i estabilitat, ja que depèn de la disponibilitat interna i de gestions urgents per cobrir incidències. Per aquest motiu, es considera necessari establir un contracte que permeti disposar d'un servei de cobertura de recepció amb garanties de disponibilitat i professionalitat, especialment per cobrir franges horàries concretes, períodes de vacances i absències del personal actual.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir:

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de cobertura de recepció a la seu central d'ACCIÓ, ubicada al Passeig de Gràcia, 129 de Barcelona, amb la finalitat de garantir la continuïtat i qualitat del servei en determinades franges horàries i períodes d'absència del personal intern.

Les necessitats concretes a cobrir són:

Cobertura setmanal: Dimarts i dijous, de 14:00 h a 18:00 h, durant els dies en què el calendari laboral d'ACCIÓ estableix jornada completa. Aquestes franges representen aproximadament 265 hores anuals.

Cobertura de vacances: 22 dies laborables, que equivalen aproximadament a 155 hores, en horari de 8:00 – 15:00h.

Cobertura d'absències imprevistes: Mitjançant una bossa d'hores addicional de 250 hores per atendre necessitats puntuals.



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
19/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0JGTWBCALHZ35Y5XN0MOEOUR3EVGI2HW

Data creació còpia:
24/03/2026 17:32:50

Pàgina 1 de 4

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

En total, es preveu una càrrega aproximada de 420 hores anuals, més la bossa de 250 hores per incidències. El servei haurà de garantir una atenció professional, continuada i alineada amb la imatge corporativa d'ACCIÓ.

La persona assignada a la cobertura setmanal i/o a la cobertura de vacances haurà de ser sempre la mateixa, amb l'objectiu de garantir la continuïtat, la coherència en l'atenció i la qualitat del servei.

En el cas de cobrir absències imprevistes, preferentment també ho haurà de fer aquesta mateixa persona. Si això no fos possible, la persona designada haurà de tenir un perfil similar al de la professional habitual.

4. Mitjans personals

L'adjudicatària designarà i identificarà per la seva part la Responsable de Servei que serà la persona responsable del seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat. La Responsable del Servei actuarà com representant i coordinadora de l'adjudicatària davant els responsables designats per ACCIÓ per aquest contracte. La Responsable del Servei haurà de ser accessible per telèfon en qualsevol moment a partir de la formalització del present contracte i durant tota la vigència del mateix.

La persona assignada al servei de cobertura de recepció haurà de complir els següents requeriments tècnics:

4.1. Perfil del personal

- **Formació mínima:** títol de Tècnic/a o Formació Professional de Grau Mig en Administració o similar.
- **Experiència:** Mínim 1 any en tasques similars (recepció, atenció al públic, gestió de centraleta).
- **Competències:**
 - Tracte cordial i professional.
 - Capacitat de comunicació i orientació al client.
 - Organització i gestió de tasques administratives bàsiques.
 - Coneixements del paquet Office.
 - Adaptació als canvis.
- **Idiomes:**
 - Català i castellà: mínim nivell C1 acreditat o equivalent
 - Anglès: nivell B1 d'anglès, per a l'atenció a visites internacionals.

4.2. Funcions a desenvolupar

- Atenció presencial a visites i proveïdors.
- Gestió de centraleta telefònica (recepció i derivació de trucades).
- Control d'accessos i registre de visites.
- Entrada i sortida de correspondència i paqueteria



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
19/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0JGTWBCALHZ35Y5XN0MOEOUR3EVGI2HW

Data creació còpia:
24/03/2026 17:32:50

Pàgina 2 de 4

ACCIÓ

Catalonia Trade & Investment

- Comunicació d'incidències
- Suport administratiu bàsic

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i ACCIÓ. En l'inici de la prestació contractada, així com de qualsevol canvi justificat de personal adscrit al servei, l'adjudicatària haurà d'aportar la documentació necessària per acreditar l'afiliació i alta en la Seguretat Social dels seus treballadors adscrits al servei objecte del contracte. L'empresa adjudicatària respondrà en qualsevol cas, garantint la indemnitat per a ACCIÓ al respecte, dels incompliments de les obligacions assumides per part seva o dels seus treballadors.

5. Mitjans tècnics mínims necessaris (recursos materials):

ACCIÓ facilitarà els recursos necessaris per al desenvolupament de les tasques (telèfon, ordinador, americana, credencial d'accés, etc.).

6. Bossa d'hores de serveis no planificats

En relació a la bossa d'hores a disposició d'ACCIÓ per anar destinant-les a serveis no planificats relacionats amb l'objecte del contracte, segons les necessitats sorgides i fins a l'esgotament de la bossa, ACCIÓ avisarà a l'empresa adjudicatària, que haurà de cobrir el servei amb un termini màxim de 12 hores. S'haurà d'intentar que el servei sigui realitzat per la mateixa persona assignada al servei habitual, amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat, la coherència en l'atenció i la qualitat del servei.

7. Mecanismes de control i seguiment del contracte

El personal que prestarà el servei haurà d'actuar sota la supervisió i coordinació del responsable de servei de l'empresa adjudicatària o del responsable d'àrea d'ACCIÓ, seguint les indicacions que se li facin arribar.

ACCIÓ facilitarà a l'inici del contracte, o les següents pròrrogues una previsió inicial d'hores de cobertura setmanal i la cobertura de vacances del personal intern.

ACCIÓ podrà realitzar un seguiment periòdic de la qualitat i satisfacció del servei prestat.

8. Lloc d'execució

El servei es prestarà de manera presencial a la recepció de la seu d'ACCIÓ (Passeig de Gràcia, 129, Barcelona).



9. Obligacions de l'empresa adjudicatària



- L'empresa adjudicatària haurà d'exercir de manera real, efectiva i periòdica, el poder de direcció inherent a tot empresari en relació amb els seus treballadors, assumint la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, substitucions, obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, imposició, si escau, de sancions disciplinàries i qualsevol efecte de Seguretat Social que escaigui, en especial l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, i qualsevol altre dret i obligació que derivi de la relació contractual entre empleat i l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les hores previstes i la bossa d'hores addicional.
- La persona que prestarà habitualment el servei haurà de ser prèviament validada per ACCIÓ, garantint que compleix els requisits establerts i s'alinea amb la imatge corporativa de l'organització. Tant per a la cobertura de les hores fixes com per a la bossa d'hores addicional, s'haurà d'intentar que el servei sigui realitzat per la mateixa persona assignada, amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat, la coherència en l'atenció i la qualitat del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de preveure les substitucions per vacances, permisos, baixes mèdiques, períodes de formació, etc., per garantir el funcionament adequat del servei de recepció. Les baixes imprevistes s'hauran de substituir de forma immediata, hauran de comptar amb substitut/a adequat/a en un termini màxim de 4 hores.

En cas de baixes amb durada rellevant es proposarà una persona de substitució que compleixi amb els tots els requisits i competències indicades. ACCIÓ podrà sol·licitar el seu canvi si no compleix amb les funcions, condicions, solvència i/o aptitud sol·licitades en el present plec.

L'adjudicatària haurà de prendre aquelles mesures escaients per tal de garantir la continuïtat del servei i la transmissió d'aquella informació necessària per l'adequada prestació del servei.

- El personal de l'adjudicatari que estigui ubicat en instal·lacions d'ACCIÓ haurà de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental i la resta de normativa interna d'ACCIÓ.

ACCIÓ

	Doc. original signat per: Meritxell Rosich Gimenez 19/03/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/03/2029	Data creació còpia: 24/03/2026 17:32:50
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0JGTWBCALHZ35Y5XN0MOEOUR3EVGI2HW	Pàgina 4 de 4