



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT DEL SERVEI RESERVAT A CENTRES ESPECIALS D'INICIATIVA SOCIAL, EL SERVEI DE OPERADOR/A DE COMUNICACIONS DE LA POLICIA LOCAL DE SANT VICENÇ DELS HORTS

Clàusula 1. Objecte del contracte

Contracte de servei d'operador/a de comunicacions de la Policia Local de Sant Vicenç dels Horts, amb les característiques i condicions assenyalades en el present plec de prescripcions tècniques particulars.

Aquest contracte té la consideració de reservat, d'acord amb la Disposició addicional quarta de la Llei de contractes del Sector Públic, a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i a empreses d'inserció regulades, respectivament, en el **text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovada mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, i en la Llei 44/2007, de 13 de desembre**, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin amb els requisits que estableix la normativa esmentada per tenir aquesta consideració, o un percentatge mínim de reserva de l'execució d'aquests contractes en el marc de programes d'ocupació protegida, a condició que el percentatge de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social dels centres especials d'ocupació, de les empreses d'inserció o dels programes sigui el que preveu la seva normativa de referència.

Clàusula 2. Descripció del servei

La prestació del servei té com a principal finalitat cobrir les necessitats d'operador/a de comunicacions com a suport a l'activitat que desenvolupa el cos d'agents de policia local en matèria de comunicacions.

Les funcions de suport de l'operador/a són:

- Gestió de l'emissora corporativa: atenció de trucades i transmissió de missatges a través del sistema de comunicacions de la xarxa TETRA a la que la Policia i Protecció Civil de Sant Vicenç dels Horts es troben adscrits.
- Atenció telefònica: atenció de les trucades que es produeixin als diferents telèfons de contacte de la Policia Local.
- Gestió de bases de dades: introducció a les bases de dades corporatives de la informació rebuda mitjançant l'emissora corporativa i el telèfon.
- Atenció al públic: atenció a les persones que es personen a les dependències de la Policia Local per fer tràmits.

L'operador/a haurà de seguir els protocols i procediments establerts per la direcció de la prefectura de Policia Local, que es posarà en coneixement de la direcció de l'empresa adjudicatària, per tal que transmeti les ordres de feina oportunes al personal operador pel desenvolupament de la tasca diària.

Clàusula 3. Extensió territorial

La prestació del servei objecte del present contracte s'estén a les dependències municipals existents al terme municipal de Sant Vicenç dels Horts, on estigui ubicada el cos de la policia local.



Clàusula 4. Personal que haurà de prestar el servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del personal suficient i adequat per a la prestació del servei, tot garantint les obligacions i drets en matèria laboral i de seguretat en el treball.

El personal destinat a la prestació del servei haurà de disposar de la formació i la capacitat adequades per desenvolupar les tasques de forma efectiva i eficient.

El personal de servei haurà d'anar adequadament identificat mitjançant la uniformitat que determini l'empresa adjudicatària, amb els vistiplau del departament de seguretat ciutadana i protecció civil de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar les dades d'identificació dels personal contractat per a la prestació del servei.

Clàusula 5. Confidencialitat

Per raó de la naturalesa de les dades de caràcter personal amb les que haurà de tractar, el personal que haurà de desenvolupar les funcions contractades haurà de signar un document de confidencialitat.

Clàusula 6. Perfil competencial requerit i selecció de personal

Les habilitats i capacitats que han de complir les persones que desenvolupin aquesta funció són les següents:

- Acompliment de normes i protocols de treball.
- Habilitats de comunicació.
- Capacitat per comunicar-se de manera lògica, clara i efectiva.
- Capacitat pel tracte amb el públic.
- Resistència a l'estrès.
- Habilitat per a resolució de conflictes i incidents.
- Parlar i escriure correctament en llengua castellana i catalana.

La selecció del personal es realitzarà per part de l'empresa adjudicatària. En el cas de que la direcció de la prefectura de la policia consideri que les persones seleccionades no reuneixen el perfil, es podrà sol·licitar el canvi de personal assignat.

Clàusula 7. Instal·lacions

L'empresa adjudicatària haurà d'acceptar les instal·lacions existents en les condicions actuals. Aquesta acceptació l'obliga a mantenir els elements de tota classe instal·lats sense que puguin ser substituïts per altres de diferent tipus, llevat prèvia autorització de l'Ajuntament, la qual haurà de ser sol·licitada pel contractista de forma raonada i per escrit.

Clàusula 8. Mitjans i recursos municipals (condicions d'ús)

- a) Amb caràcter general, els mitjans materials, humans, tecnològics o de qualsevol altra naturalesa necessaris per a l'execució del contracte són a càrrec exclusiu de l'adjudicatari.



- b) Les actuacions que requereixin canals o credencials corporatives i ús d'espais (p. ex. bústies @svh.cat, numeració telefònica municipal, sales o despatxos) les realitza, per defecte, personal municipal.
- c) Només es podrà cedir, de manera temporal i pel mínim imprescindible, els següents recursos municipals:
1. Bústia de servei amb domini municipal (p. ex. xxx@svh.cat).
 2. Numeració/línia telefòniques municipals i/o cues d'atenció.
 3. Ús puntual de sala municipal.
 4. Ús permanent en horari de feina d'ordinador policial de sobre taula, cadira, taula, calaixera, auriculars d'ús telefònic, etc.
 5. Ús permanent en horari de feina d'emissora municipal de caràcter policial connectada a la xarxa RESCAT.
 6. Programari d'oficina i de gestió de la policia local.
 7. Material d'oficina divers.

Serà responsabilitat de l'empresa contractat el bon ús del material que l'Ajuntament posa a disposició pel desenvolupament del servei.

Clàusula 9. Supervisió i control de qualitat

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar a una persona de la seva organització per tal de realitzar la supervisió del servei, el control de qualitat i atendre els suggeriments que es puguin realitzar.

Aquest control de qualitat verificarà que totes les tasques a realitzar es desenvolupen amb total normalitat, fent èmfasi en aspectes clau com la puntualitat, seguiment de l'operativitat del servei i el seu desenvolupament, així com el correcte ús de la uniformitat, en cas necessari; i una correcta atenció al públic, entre d'altres.

El control i supervisió en la qualitat del servei es realitzarà a través d'inspeccions periòdiques i programades, i d'altres aleatòries en funció de les incidències i com a mínim mensualment, mitjançant un llistat de qüestions a verificar que es porten a terme de forma correcta.

Aquests aspectes seran els següents:

- Aspecte físic del personal que presta el servei.
- Actitud en el lloc de treball.
- Acompliment dels protocols d'actuació i procediments.
- Verificació del perfecte estat de funcionament i ús d'equips i elements destinats a la prestació del servei.
- Transmissió d'incidències que es puguin produir durant el servei, així com les solucions proposades.
- Control diari dels comunicats d'incidències.
- Verificació de les entrades i sortides del servei.
- Reunions de coordinació amb la direcció de la prefectura de policia local.

Clàusula 10. Horari de prestació del servei

El servei d'operador/a de comunicacions s'ha de prestar:



- De 08:00 a 21:00, de dilluns a divendres no festius.
- Els següents dies, en cas de coincidència en festiu, o ampliació d'horari per cobrir les següents dates:
 - Cavalcada de reis (05 de gener), prolongació de 3 hores sobre l'horari ordinari
 - Mostra SVH (dissabte de gener, a confirmar), de 08:00h a 23:59h
 - Mostra SVH (diumenge de gener, a confirmar), de 08:00h a 23:59h
 - Carnestoltes (diumenge de febrer, a confirmar), de 08:00h a 23:59h
 - Dijous Sant (dijous a confirmar), prolongació de 3 hores sobre l'horari ordinari
 - Divendres Sant (divendres a confirmar), de 08:00h a 23:59h
 - Cursa CaCo (diumenge d'abril / maig), de 08:00h a 14:00h
 - Revetlla de Sant Joan (23 de juny), prolongació de 3 hores sobre l'horari ordinari
 - Festa Major d'Estiu (dissabte de juliol, a confirmar), de 08:00h a 23:59h
 - Festa Major d'Estiu (diumenge de juliol, a confirmar), de 08:00h a 23:59h
 - Cursa 10km (diumenge de novembre, a confirmar), de 08:00h a 14:00h

El còmput total d'hores a efectuar anualment ascendeixen a:

- 3.380 hores de servei ordinari
- 91 hores de servei extraordinari en horari nocturn o festiu
- 16 hores de servei extraordinari en horari nocturn i festiu

En aquest còmput d'hores s'inclouen les hores realitzades en festius nacionals, festius autonòmics, festius locals, i en caps de setmana tal com s'indica anteriorment.

Clàusula 11. Horari de prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'estar coordinada permanentment amb l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts a través del departament de Seguretat Pública i Protecció Civil. L'empresa adjudicatària haurà de seguir les directrius marcades per aquest departament municipal.

El servei adjudicat restarà sotmès a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, qui podrà revisar les condicions de prestació del servei en qualsevol moment.

Sant Vicenç dels Horts, a la data de la signatura electrònica

José Antonio Lorenzo González
Inspector en cap de la policia local

Aprovat mitjançant decret
2026LLDR000358 de data 5 de
febrer