



**TEATRE NACIONAL
DE CATALUNYA**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES**

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
CONSERGERIA DEL TEATRE
NACIONAL DE CATALUNYA, SA
TNC-2026-89**

1. OBJECTIU DEL CONTRACTE.....	1
2. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES GENERALS	1
3. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS.....	2
4.CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	4
5. REGIM DE PENALITATS	

1. OBJECTIU DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de consergeria del Teatre Nacional de Catalunya, SA (TNC), amb presència física continuada durant la franja horària establerta. El servei té per finalitat garantir el control d'accessos, l'atenció a persones usuàries, la gestió i custòdia de claus, la gestió operativa bàsica de l'edifici, la supervisió dels sistemes de detecció d'incendis i la correcta activació dels protocols d'emergència, d'acord amb els procediments interns del TNC.

El servei es considera essencial per assegurar la continuïtat operativa del Teatre, la correcta coordinació amb els serveis de vigilància i de manteniment i el manteniment d'un entorn segur i funcional.

2. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES GENERALS

2.1 Àmbit i cobertura horària

El servei es prestarà tots els dies de l'any, inclosos festius, amb una cobertura diària de 17 hores, en horari comprès entre les 07:00 h i les 24:00 h.

La cobertura haurà de ser continuada i sense interrupcions. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la presència efectiva del personal durant tota la franja horària establerta.

No obstant això, el TNC es reserva el dret de modificar els horaris dins dels quals s'executarà el contracte, en funció de les necessitats del servei. La modificació corresponent haurà de ser comunicada amb una antelació mínima de 72 hores, necessàries per tal d'organitzar el servei.

El termini d'execució és de **29 mesos**:

- 2026: agost–desembre (5 mesos)
- 2027: gener–desembre (12 mesos)
- 2028: gener–desembre (12 mesos)

2.2 Naturalesa del servei

El servei té caràcter operatiu i preventiu, de primer nivell d'intervenció. No té caràcter de seguretat privada i no substitueix el servei de vigilància.

2.3 Principis d'actuació

El personal haurà d'actuar amb professionalitat, discreció, diligència i respecte, evitant qualsevol actuació que pugui pertorbar el normal desenvolupament de les activitats del TNC.

3. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

3.1 Funcions operatives del servei

El personal de consergeria haurà de realitzar, com a mínim, les funcions següents:

- Control d'accessos de persones i vehicles.
- Atenció i orientació a persones usuàries i personal intern.
- Gestió de la centralita telefònica.
- Custòdia i control de claus i registre d'entregues i devolucions.
- Supervisió operativa dels sistemes de detecció d'intrusió i incendis.
- Realització d'avisos de primer nivell (avís 1).
- Activació dels protocols del Pla d'Emergència.
- Coordinació amb els serveis de vigilància i de manteniment.
- Registre d'incidències i elaboració d'informes diaris si escau.

3.2 Supervisió de sistemes

Inclou la verificació inicial d'alarmes, la comprovació bàsica de situacions anòmales, la comunicació immediata d'incidències i l'escalat segons els procediments interns establerts pel TNC.

3.3 Gestió d'incidències i emergències

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de procediments escrits per a la gestió d'incidències, garantint la coordinació amb els serveis interns del TNC. En situacions d'emergència, el personal haurà d'activar immediatament el Pla d'Emergència i seguir les instruccions del responsable designat.

3.4 Deures dels conserges

- Actuar sota la supervisió i control de l'empresa adjudicatària.
- Presentar-se correctament uniformats, polits i identificats.
- Atendre i orientar el públic amb professionalitat.
- Relacionar-se en llengua catalana en l'exercici ordinari del servei.
- Comunicar amb antelació qualsevol impossibilitat de prestar servei.
- Mantenir conducta amable, ferma i adequada.
- Realitzar obligatòriament un informe diari detallat del servei indicant incidències, accessos, actuacions i anomalies detectades.
- Coordinar descansos amb vigilància per garantir cobertura ininterrompuda.
- Gestionar les claus segons protocol intern del TNC.
- No intervenir en funcions alienes al servei.
- Avisar el servei de vigilància si cal presència de forces de seguretat.
- No està permès menjar al lloc de treball.
- Registrar identificació de visites i controlar zones restringides

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

4.1 Organització del servei

- Presentar els contractes formalitzats del personal abans d'iniciar el servei.
- Designar un Supervisor del Servei com a interlocutor únic amb el TNC.
- Garantir la correcta supervisió i cobertura total del servei.
- Comunicar dades del personal adscrit i garantir plantilla estable.
- Assumir totes les despeses laborals i d'equipament.
- La cobertura d'absències sobrevingudes haurà de produir-se en un termini màxim de 2 hores des de l'inici del torn afectat
- El personal haurà de rebre **formació prèvia** en protocols interns del TNC, plans d'autoprotecció i procediments de comunicació d'incidències.
- Atesa la necessitat que el personal de consergeria coneguin les instal·lacions i el personal del centre, l'empresa adjudicatària es compromet a prendre les mesures oportunes per instruir-los amb caràcter previ a l'inici del servei. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'autoprotecció en cada edifici i els protocols per actuar en cas d'emergència, així com conèixer el funcionament dels sistemes d'intrusió i protecció contra incendis
- L'empresa haurà d'aportar els uniformes identificatius, sistemes d'identificació visibles, mitjans de comunicació interna i qualsevol altre equipament necessari per a la correcta prestació del servei.
- **Canviar el personal a petició del TNC si, a judici d'aquest, no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana, o bé no realitza la seva tasca de forma correcta.**
- Disposar de telèfon d'emergència 24h i facilitar telèfon mòbil el personal de consergeria.
- Respondre de danys o desperfectes causats pel seu personal.
- Comunicar al TNC les dades personals, categoria professional i horari laboral dels treballadors que hagin de prestar el servei contractat. S'ha de garantir una plantilla assignada al servei, per tal d'assegurar el correcte coneixement de les instal·lacions i de la dinàmica interna, llevat de les substitucions que es puguin produir, les quals seran comunicades prèviament al TNC mitjançant un històric de serveis del personal nou.

4.2 Supervisor del Servei

- Coordinar el personal adscrit al servei.
- Garantir la cobertura horària completa.
- Implementar mesures correctores davant incidències.
- Assistir a reunió mensual obligatòria amb el TNC.
- Respondre en un màxim de 30 minuts davant incidències rellevants.

4.3 Responsable del Contracte (RC)

- Supervisar el compliment íntegre del Plec.
- Donar instruccions vinculants dins el marc contractual.
- Rebre i validar informes diaris.
- Requerir mesures correctores.

- Sol·licitar substitucions de personal.
- Iniciar i tramitar penalitats.
- Proposar resolució contractual en cas d'incompliment greu o reiterat.

Les decisions adoptades pel RC seran executives i d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària.

5. INCOMPLIMENTS I PENALITATS ESPECÍFIQUES

5.1 Règim general

De conformitat amb els articles 192 a 195 de la LCSP i la clàusula vint-i-tresena del PCAP, en cas de compliment defectuós de les obligacions contractuals imputable a l'empresa contractista, l'òrgan de contractació podrà imposar penalitats de caràcter econòmic, amb finalitat correctora i no sancionadora.

Les penalitats hauran d'estar degudament justificades i motivades, s'imposaran amb criteris de proporcionalitat, i seran compatibles amb l'exigència de danys i perjudicis i amb la resolució del contracte, si escau.

La imposició de penalitats correspon exclusivament a l'òrgan de contractació, prèvia proposta motivada del responsable del contracte i amb tramitació contradictòria.

5.2 Procediment d'imposició

Quan el responsable del contracte detecti un incompliment, emetrà informe tècnic motivat, amb indicació del fet constatat, de l'obligació contractual incomplerta, del grau d'afectació al servei, i de la penalitat proposada.

Aquest informe es notificarà a l'empresa contractista mitjançant e-NOTUM, atorgant-li un termini de 48 hores hàbils per formular al·legacions.

Un cop examinades les al·legacions, l'òrgan de contractació resoldrà motivadament sobre la imposició o no de la penalitat.

5.3. Constitueixen incompliments contractuals, a títol enunciatiu i no limitatiu:

- la prestació defectuosa del servei,
- l'incompliment dels terminis d'execució,
- la manca de qualitat exigida,
- l'incompliment d'obligacions tècniques o de seguretat,
- així com qualsevol altra obligació prevista en el present PPT.

A cada tipus d'incompliment li correspondrà una penalitat econòmica, graduada en funció de la seva gravetat, reiteració i impacte en el servei, d'acord amb el principi de proporcionalitat.

La detecció de l'incompliment i la proposta de penalitat correspondrà al responsable del contracte, mitjançant informe tècnic motivat, sense perjudici de la resolució final per part de l'òrgan de contractació.

Les penalitats econòmiques a aplicar seran les següents:

5.1 Incidències lleus – 150 €

- Retard en informe diari.
- Errors formals no crítics.

5.2 Incidències greus – 600 €

- Abandonament temporal del lloc.
- No comunicar incidències rellevants.
- No poder atendre els usuaris en llengua catalana

5.3 Incidències molt greus – 1.500 €

- No cobrir un torn.
- Incompliment greu de vigilància activa del lloc de treball
- No activar protocols d'emergència.

5.4 Penalitats per claus

- Pèrdua simple – 250 €.
- Pèrdua amb actuació tècnica – 500 € + costos.
- Gestió negligent – 350 €.

5.5 Incompliment de supervisió – 750 €

- No designar Supervisor.
- No assistir reunió mensual.

5.6 Informe diari – 300 €

- No lliurament o informe incomplet.
- Reiteració (2 en 3 mesos) – 600 €.

5.7 Substitució obligatòria

El TNC podrà exigir substitució en 48 hores sense cost addicional en cas d'incompliment reiterat es pot ampliar segon necessitat.