



**FGC**

**Ferrocarrils  
de la Generalitat  
de Catalunya**

---

---

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT  
HARMONITZAT***

CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE GESTIÓ D'INSCRIPCIONS PER A LA  
CONTRACTACIÓ I COORDINACIÓ DE LES ACCIONS FORMATIVES ADREÇADES AL  
PERSONAL D'FGC

---

---



## ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	2
2. ACTUACIONS .....	2
2.1. Objectius .....	2
2.2. Continguts.....	2
2.3. Condicions del servei .....	2
2.4. Recursos Humans.....	4
2.5. Dades personals de treballadors d'FGC i LOPD .....	5
2.6. Idioma .....	5
3. COM PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓ .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. Annex: Quadre de Solvència del Licitador .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dades de l'empresa licitadora .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Solvència tècnica — Serveis realitzats (últims 3 anys).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Solvència tècnica — Experiència mínima de 10 anys .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Experiència en 5 empreses públiques (>1.500 treballadors).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Equip mínim exigít .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Declaració de compliment .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

Serveis de gestió d'inscripcions per a la contractació i coordinació de les accions formatives adreçades al personal d'FGC i de les seves societats participades.

## **2. ACTUACIONS**

### **2.1. Objectius**

L'empresa adjudicatària efectuarà la gestió telemàtica i administrativa necessària per a la contractació de serveis de gestió d'inscripcions per a la contractació i coordinació de les accions formatives.

### **2.2. Continguts**

La prestació d'un servei de gestió d'inscripcions a activitats i cursos de formació, amb les següents característiques:

- Cursos no bonificables a través de la FUNDAE.
- Cursos amb un cost no superior a 4.000€.
- Per a formacions que no siguin dissenyades "a mida" i per tant, no s'aporti valor afegit en la planificació ni en el desenvolupament del programa formatiu.

El servei que s'ofereix és, essencialment, d'intermediació administrativa, incloent-hi:

- Gestió telemàtica i administrativa de les inscripcions.
- Gestió, verificació i custòdia de documentació.
- Comunicació amb aspirants, amb el Departament de Formació i Desenvolupament d'FGC i amb les empreses formadores.
- Suport tècnic i administratiu durant el desenvolupament de les accions formatives.
- Gestió d'emissió d'informes, tancament i certificació.
- Gestió econòmica de pagaments i facturació.

Aquest servei abasta totes les fases del procés formatiu, des de l'obertura d'inscripcions fins al tancament de cada activitat.

### **2.3. Condicions del servei**

#### **Gestió d'inscripcions:**

Gestió d'inscripcions a accions formatives, amb els següents terminis:

1. Tramitacions ordinàries:
  - Tramitació d'inscripcions ordinàries en 48-72 hores.
  - Comunicació d'acceptació o incidències en un màxim de 24 hores.



## 2. Terminis urgents:

- Tramitació d'inscripcions urgents en un termini de 24h abans de l'inici de l'acció formativa.
- Comunicació d'incidències en un màxim de 2 hores.

### **Gestió documental:**

- Recollida i verificació de documents obligatoris.
- Custòdia i arxiu.

En qualsevol moment, s'ha de posar a disposició o ha de tenir accés l'empresa d'FGC.

### **Comunicacions:**

Comunicació amb totes les parts implicades:

- Als assistents: la comunicació dels assistents a aquestes accions formatives (confirmacions, informació logística, recordatoris).  
Aquesta comunicació, inclou:
  - o Confirmació d'inscripció.
  - o Informació logística del curs (lloc, horaris, materials, accés a plataforma...).
  - o Recordatoris (resta una setmana, dia abans, canvis de data, etc.).
  - o Resoldre qualsevol dubte, consulta amb atenció telefònica i via correu electrònic, ininterrompuda de dilluns a divendres, entre les 08:30 i les 16:30 hores.
- A FGC: la comunicació de les confirmacions, informes periòdics, incidències, seguiment del procés i despeses.
- A l'empresa formadora: comunicar els assistents, qualsevol canvi o modificació, requeriments, tràmits, diplomes o acreditacions.

### **Gestió econòmica:**

- Pagament de factures derivades de la gestió d'inscripcions a activitats i cursos de formació a l'empresa formadora, en el termini que sol·liciti l'empresa formadora.
- Control de cobraments i incidències.
- Traspàs d'informació econòmica a FGC.

### **Suport i seguiment:**

- Atenció a incidències tècniques. Atenció telefònica i via correu electrònic, per part de l'adjudicatari, ininterrompuda de dilluns a divendres, entre les 08:30 i les 16:30 hores.
- Control d'assistència i comunicació durant el curs.
- Enquestes de satisfacció.



### **Tancament i informes:**

En cas que sigui necessari, es podrà demanar la següent informació:

- Certificats d'assistència o aprofitament.
- Informe final estructurat per a FGC.

Terminis de tancament administratiu i certificació en un màxim de 10 dies laborables després de finalitzar cada activitat.

### **Arxiu:**

- Arxivar tota la documentació.
- Mantenir registres d'inscripcions, pagaments, comunicacions i resultats.

Aquest llistat de les condicions del servei és orientatiu. FGC es reserva el dret d'afegir o treure altres tasques a realitzar per l'adjudicatari que consideri necessàries per al desenvolupament del servei del que és objecte aquest plec; sempre que no suposi una alteració substancial del contracte ni del seu pressupost.

FGC es reserva el dret de modificar aquestes tasques per qüestions d'organització interna, canvis de la llei o normativa aplicable a les subvencions o qualsevol altre motiu, sempre que la modificació estigui dintre de l'objecte del servei.

## **2.4. Recursos Humans**

### **1. Adscriure a l'execució del contracte un equip mínim d'un professional:**

El licitador haurà d'acreditar el compliment dels requisits següents, que conformen l'equip mínim necessari per a l'execució del contracte:

#### **1.1 Personal adscrit mínim:**

El licitador haurà de disposar, com a mínim, d'una (1) persona administrativa.

Aquesta persona serà responsable de les tasques tècniques i de suport administratiu, així com de l'atenció telefònica i via correu electrònic, amb disponibilitat ininterrompuda de dilluns a divendres, entre les 08:30 i les 16:30 hores.

El personal adscrit al contracte s'haurà de mantenir durant tota la seva vigència. En cas que sigui necessària una substitució, el licitador haurà de comunicar el canvi a FGC, que haurà d'atorgar la seva conformitat al nou perfil proposat. El personal substituït haurà de complir els mateixos requisits i condicions inicials que van servir per a l'adjudicació.

#### **1.2 Experiència mínima en gestió d'inscripcions:**

Haver gestionat, de manera continuada durant els darrers deu (10) anys, serveis de gestió d'inscripcions per a la contractació i coordinació d'accions formatives.



### 1.3 Experiència amb empreses públiques i/o administracions públiques:

Haver prestat, durant un període continuat de dos (2) anys, serveis de gestió d'inscripcions per a la contractació i coordinació d'accions formatives per a un mínim de cinc (5) empreses públiques i/o administracions públiques amb més de mil cinc-cents (1.500) treballadors, en cadascun dels anys indicats.

## **2.5. Dades personals de treballadors d'FGC i LOPD**

L'adjudicatari es compromet a signar un contracte referent al tractament de les dades personals dels treballadors d'FGC necessàries per a la realització d'aquest servei en els termes i condicions que FGC determini en el moment de l'adjudicació.

L'adjudicatari està obligat al deure de secret professional, en relació a la informació o les dades de caràcter personal que en ocasió de la realització del servei coneguin. Així mateix i de conformitat amb el que disposa l'article 10 de la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal, estaran obligats a la seva guarda encara després de finalitzat el servei de que és objecte aquest plec.

L'adjudicatari també es compromet a rebre aquestes dades en el format que FGC determini, sense poder reclamar cap cost addicional per les adaptacions que hagi de fer de les mateixes perquè funcionin en els seus sistemes informàtics, en cas que els tingui.

El format en que es donaran aquestes dades serà determinat per FGC en cada moment que sigui necessari realitzar aquest intercanvi d'informació, en funció de les seves necessitats i funcionament intern.

## **2.6. Idioma**

Tota la comunicació derivada de de gestió d'inscripcions per a la contractació i coordinació de les accions formatives es farà en idioma català.