



INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, SAU

Plec de prescripcions tècniques particulars

CONTRACTE DE SERVEIS AUXILIARS D'INFORMACIÓ, RECEPCIÓ, CONTROL D'ACCESSOS I COMPROVACIÓ D'INSTAL·LACIONS ALS EDIFICIS ON ESTAN UBICATS ELS SERVEIS CENTRALS DEL DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL, A LA VIA AUGUSTA, 202-226, DE BARCELONA.

CLAU: AUX-26L01



ÍNDEX

1.	OBJECTE	3
2.	OBLIGACIONS GENERALS RELATIVES ALS SERVEIS.....	3
3.	PLA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI ORDINARI	4
4.	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	5
5.	COORDINACIÓ I DIRECCIÓ	6
6.	Cap de servei:	7
7.	COORDINADOR D'ACTIVITATS EMPRESARIALS.....	7
8.	CONFIDENCIALITAT	7
9.	TERMINI D'EXECUCIÓ	7

1. OBJECTE

Prestació de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions als dos edificis on estan ubicats els serveis centrals del Departament d'Educació, a la Via Augusta, 202-226, de Barcelona,

2. OBLIGACIONS GENERALS RELATIVES ALS SERVEIS

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de:

- Disposar d'un programa de control horari i de marcatge, que permeti registrar l'entrada i sortida dels treballadors/es. Infrastructures.cat podrà accedir al contingut dels informes d'aquest programa per poder comprovar que les hores facturades han estat les efectuades.
- Elaborar el pla d'organització de servei que contingui l'operativa en relació a l'apartat següent.
- Lliurar mensualment durant els primers 7 dies naturals al responsable del contracte, a través de correu electrònic que s'indiqui a l'efecte, l'informe de servei del mes anterior, l'objectiu d'aquest és poder determinar mensualment el compliment dels requeriments establerts per assolir els objectius del servei contractat.

La implantació del programa informàtic caldrà fer-la en un període no superior a 30 dies naturals.

El document de l'informe mensual de servei com a mínim haurà de contenir les següents dades:

AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

- Resum de supervisió inspecció mensual servei

GESTIÓ DEL PERSONAL

- Lloc de prestació del servei.
- Nom del treballador/a adscrit/a.
- Detall de les hores de servei prestades i còmput total planificat pel mes.
- Absentisme del mes
- Registre horari del personal de servei
- Planificació de vacances del personal de serveis i substitucions
- Serveis Extraordinaris

PLANIFICACIÓ DE TASQUES I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI

- Relació de fets rellevants que hagin ocorregut durant el servei i les incidències detectades.
- Peticions puntuals registrades durant el mes

- Relació d'altres tasques realitzades relacionades amb el servei (comprovacions, suport en tasques..)
- Punts de millora del servei
- Formació obligatòria per tot el personal vinculat al servei en:
 - Primers auxilis i ús de desfibril·lador (DESA)
 - Resposta davant Emergències
 - Protecció de Dades i confidencialitat aplicada al lloc de recepció.

3. PLA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI ORDINARI

L'empresa adjudicatària del servei haurà de redactar i desenvolupar el Pla d'Organització de Servei en relació al protocol i procediment de servei i que com a mínim comprendrà els següents apartats:

- **Atenció i informació:**
Atenció presencial als usuaris i visitants d'un edifici Administratiu
Informació general sobre dependències, ubicacions i serveis.
Orientació bàsica dins l'edifici.
Atenció telefònica i derivació de trucades.
- **Control bàsic d'accessos**
Recepció, identificació i registre de visites.
Comprovació d'autoritacions i acreditacions.
Gestió de llibres de registre o sistemes equivalents.
Control d'accessos a zones comunes, sense funcions de vigilància.
- **Tasques auxiliars associades**
Recepció i distribució de correspondència i paqueteria.
Custòdia temporal de claus o targetes, segons procediment intern.
Suport logístic elemental a reunions o actes (acollida, obertura d'espais).
Comunicació d'incidències detectades als responsables corresponents.
Col·laboració en simulacres d'emergència
Gestió d'incidències i comunicació interna.
Sostenibilitat i eficiència operativa, protocol rondes control d'instal·lacions
apertura d'incidències a través d'aplicatiu de Manteniment i Serveis Generals.

En cap cas el personal auxiliar assumirà funcions de seguretat, vigilància, control coercitiu, decisió administrativa o intervenció operativa sobre instal·lacions.
- **Coordinació, comunicació i supervisió de servei**
Coordinació amb el responsable del contracte designat, sistema i operativa
Inspecció periòdica del servei
Disseny de quadrants de servei, comunicació terminis.
Organització de la Supervisió del servei tant internament com amb Infraestructures.cat (seguiment, reunions..)
- **Seguiment i documentació de control del servei**
Operativa de control horari del personal.
Gestió d' informes periòdics de servei.

Registre i comunicació incidències i fets rellevants.
Sistema implementat per facilitar la supervisió del servei per part d'Infraestructures.cat o del client final.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei es prestarà en horari diürn, el comprés entre les 6:00 i les 22:00 hores, de funcionament del centre en dies laborables i dissabtes. La distribució de l'horari del personal a realitzar el servei es presentarà mensualment a Infraestructures.cat, qui podrà aprovar-la o modificar-la.

Per a l'any 2027, des del dia 1 de gener fins al 31 de desembre, es faran un total de **3904 hores**.

Per l'any 2028 des del dia 1 de gener fins al 31 de desembre, es faran un total de **4032 hores**.

La suma total d'hores de servei prevista per la durada del contracte serà de **7936 hores**.

Els dies laborables prestaran servei dos auxiliars. El servei tindrà les hores anuals reflectides anteriorment com a límit del mateix.

L'empresa adjudicatària ha d'estar en condicions de poder prestar també serveis extraordinaris o de reforç per cobrir circumstàncies excepcionals, si es produeixen. El nombre d'hores previstes de serveis extraordinaris s'indica en el model d'oferta.

Prestacions incloses dins aquest servei (amb caràcter enunciatiu i no limitatiu):

- **Control d'accessos:** Recepció de visitants, comprovació d'entrada, acreditacions i/o documents. Control d'entrades i sortides de persones i, en el seu cas, de vehicles. Vetllar pel compliment i vigilància de la normativa interna de l'edifici o instal·lació. Comunicació d'incidències relacionades amb el control d'accessos a través d'informe d'incidències.
- **Recepció i adreçament de visites:** Informar, orientar i atendre als usuaris, visitants i/o clients. Resoldre consultes bàsiques sobre horaris, accessos i normes internes del centre. Canalitzar incidències o consultes cap als serveis o responsables corresponents. Conèixer l'ús diari de les sales de reunions: horari de les activitats i responsables d'aquestes activitats, segons les planificacions facilitades per Infraestructures.cat
- **Control de trànsit intern:** Acompanyament en visites, supervisió del trànsit a zones reservades o d'accés restringit. Garantir que es respectin els circuits i normes de circulació interna.
- **Custòdia i control de les instal·lacions:** Atenció i cura de centraletes telefòniques, apertura i tancament de portes, tinença i ús de claus i vigilància bàsica en espais comuns (sense funcions de seguretat provada).
- **Comprovació bàsica de les instal·lacions:** Revisió visual de l'estat i funcionament de les instal·lacions generals. Supervisió d'instal·lacions a peu i/o amb vehicle (poden utilitzar un ciclomotor per al desplaçament d'un punt a un altre).
- Comprovació d'enllumenat de les cabines d'ascensors, així com del nivell per planta. Comprovació dels pulsadors interns i externs dels equips esmentats, així com dels carrils de les portes i cabines.
- Comprovació dels sistemes de megafonia.

- Comprovació del bon estat (ordre i neteja) de les instal·lacions, comunicant al responsable qualsevol incidència en aquestes. Lectura de comptadors, recollides de contenidors i bosses.
- **Support i tasques auxiliars:** Realització de tasques auxiliars o subordinades vinculades al servei. Support logístic bàsic en el funcionament diari del centre.
- Activitats de suport a les tasques ordinàries d'oficina, com ara realització de fotocòpies, transcripció d'escrits o llistats, arxiu o classificació de documentació.
- Manipular i conèixer el funcionament dels diferents aparells d'infraestructura del centre (TV, DVD, vídeo- projectors, equips de so, micròfons, taula de llums, etc.).
- Actuacions d'ajuda i socors elemental en situacions puntuals, sempre dins de les seves competències: Col·laborar a les tasques de prevenció d'incendis, inundacions i sinistres similars i, cas de succeir qualsevol d'aquests fets extraordinaris, col·laborar a la seva extinció i a les tasques dirigides a la minoració dels seus efectes perjudicials per a les persones i els béns.

Obligacions de l'empresa adjudicatària:

- Subrogar-se com a ocupador en les relacions laborals amb el personal que es relaciona en el plec de clàusules administratives particulars. Garantint durant tota la vigència del contracte l'aplicació i manteniment estricte de les condicions laborals actuals
- L'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost del personal encarregat de realitzar el servei en les mateixes condicions actuals: Sous i complements, formació, uniformes, desplaçaments, substitucions (per baixes, malalties, vacances, etc.), seguretat social i qualsevol altre despesa que comporti la normal realització del servei.
- El personal que realitzi el servei haurà d'expressar-se correctament en les dues llengües oficials de Catalunya.
- El personal que desenvoluparà les prestacions objecte del servei ha de ser de reconeguda idoneïtat, físicament apte, rigorosament seleccionat i degudament entrenat, equipat i uniformat.
- L'empresa adjudicatària no podrà substituir sense coneixement de Infraestructures.cat, el personal que conforma l'equip, llevat de la substitució immediata que l'empresa haurà de realitzar, per malaltia, vacances, o qualsevol altre contingència excepcional, per tal de garantir que en cap cas el servei quedi sense cobrir, o quan ho hagi requerit expressament Infraestructures.cat al considerar que el personal de l'empresa no és adequat per a la prestació del servei.
- Executar els serveis extraordinaris que siguin necessaris sota petició de Infraestructures.cat i amb la contraprestació establerta en la proposta de l'empresa.

5. COORDINACIÓ I DIRECCIÓ

En tot moment, l'empresa adjudicatària s'ha de sotmetre a les instruccions que al respecte doni Infraestructures.cat, qui tindrà la facultat de dirigir i coordinar aquest servei.

A l'inici del contracte, Infraestructures.cat proporcionarà els models i els contactes per tal que l'Adjudicatari pugui realitzar la coordinació d'activitats empresarial amb cada un dels equipaments objecte del contracte.

6. Cap de servei:

El cap de servei serà l'interlocutor únic de l'adjudicatari amb Infraestructures.cat, responsable de l'organització del servei i tindrà la capacitat per a mobilitzar els recursos a disposició del contracte tant per a la prestació ordinària del servei com per a la resolució de contingències en qualsevol àmbit de gestió del contracte.

Es requereix titulació mínima de grau amb una experiència mínima de 3 anys justificable o Formació Professional amb una experiència mínima de 10 anys en contractes assimilables.

7. COORDINADOR D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

Amb caràcter previ a l'inici del servei, en aplicació del Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, caldrà formalitzar la coordinació d'activitats empresarials (CAE) entre la empresa adjudicatària i Infraestructures.cat.

El personal complirà les normes de règim interior i les derivades de la CAE formalitzada establertes als equipaments durant el desenvolupament del servei i durà a terme les intervencions amb la mínima interferència amb les activitats pròpies de l'equipament.

8. CONFIDENCIALITAT

Les dades a què tingui accés l'adjudicatari per raó del desenvolupament del servei objecte de la contractació es consideraran estrictament confidencials.

9. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució és des del 1 de gener de 2027 o des de la data de la signatura del contracte si aquesta és posterior i fins al 31 de desembre de 2028.