

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI DE
SEGURETAT I VIGILÀNCIA PER AL CIS COTXERES**

Expedient: CSCVITAE 3-19

INDEX:

1. OBJECTE DEL PLEC
2. ABAST DEL SERVEI
3. CARACTERÍSTIQUES DEL EDIFICI
4. CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES DEL SERVEI
5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES
6. PERSONAL
7. HORARIS I TIPUS DE SERVEI
8. QUALITAT DEL SERVEI
9. PENALITZACIONS
10. RESPONSABILITATS
11. OFERTES
12. FACTURACIÓ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI DE SEGURETAT I VIGILÀNCIA PER AL CIS COTXERES

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present Plec de Prescripcions tècniques és definir les prestacions i característiques bàsiques a partir de les quals els licitadors poden formular les seves propostes per a la prestació del servei de vigilància i seguretat per al CIS COTXERES, segons aquesta divisió per lots:

Lot 1. Seguretat i vigilància. **VIGILANTS DE SEGURETAT.**

Lot 2. Seguretat i vigilància. **AUXILIARS DE SEGURETAT.**

2. ABAST DEL SERVEI

L'àmbit en el que s'haurà de desenvolupar el servei inclou:

- **Lot 1. Seguretat i vigilància. Vigilants de Seguretat**

En relació a aquestes instal·lacions, el servei de seguretat i vigilància haurà d'incloure:

- a) Servei de custòdia de claus.
- b) Custòdia d'objectes perduts
- c) Central receptora PCI

- **Lot 2. Seguretat i vigilància, Auxiliars de Seguretat**

En relació a aquestes instal·lacions, el servei de seguretat i vigilància haurà d'incloure:

- a) Control d'accessos.
- b) Tasques administratives de baix nivell.
- c) Obertura i tancament del centre.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL EDIFICI

A continuació es descriuen les característiques principals.

CIS COTXERES

Localitat :	Barcelona
Adreça :	Av els Quinze 18-30
Superfície:	13488,50 m ²
Llits:	210

El següent quadre indica les plantes, serveis, departaments, consultes i unitats que s'inclouen a CIS Cotxeres, llevat d'error o omissió:

Planta	Activitats Principals
-1	Magatzems varis, Farmàcia, Arxiu, Manteniment, Cuina, Recepció de mercaderies, Vestidors, Rober, Menjador personal, Compres, informàtica sistemes d'informació, etc...
0	Urgències, Cafeteria, Control recepció, Radiologia, Sala detinguts, etc.....
1	Admissions, Administració, Consultes Atenció Primària, Odontologia, Podologia, Pediatria, Rehabilitació ambulatoria, Quiròfan cma, , etc..
2	Hospitalització Atenció Intermèdia, terrassa, etc.....
3	Hospitalització Atenció Intermèdia, etc.....
4	Hospitalització Atenció Intermèdia, Hospital de dia geriàtric, Direcció, Recursos Humans, Salut laboral, etc.....
5	Instal·lacions: Climatització, calderes, grup de bombes, plaques solars, etc....

El CAP Cotxeres

El Centre d'Atenció Primària dona resposta a una part de la població dels barris de Vilapicina i la Torre Llobeta, Turó de la Peira, Porta i el Congrés. Té una població assignada estimada en unes 24.500 persones:

El centre disposa dels serveis bàsics següents:

- Àrea de Medicina de Família i infermeria comunitària
- Àrea de Pediatria
- Àrea Polivalent (odontologia i consultes d'especialistes)
- Àrea d'educació Sanitària, biblioteca i extraccions

- Àrea de Cirurgia (quiròfan de cirurgia menor)
- Àrea administrativa

El CUAP Cotxeres

El CUAP del **CIS Cotxeres** dona resposta a la demanda urgent de la població resident als districtes de Nou Barris i una petita part de la població del districte del 5 Congrés, donant cobertura a una població estimada de 187.000 habitants. L'any 2012 va realitzar prop de 36.500 visites.

La cartera de serveis comprèn el conjunt d'activitats i procediments que es realitzen als pacients que accedeixen al centre per iniciativa pròpia o d'altres instàncies (especialment SEM), utilitzant el circuit alternatiu a la programació, com a conseqüència de la necessitat objectiva o subjectiva d'atenció immediata.

La destinació final del pacient pot ser a domicili o ingrés en un centre especialitzat d'aguts, salut mental o sociosanitari.

El Centre Sociosanitari i l'Hospital de Dia

El Centre Sociosanitari disposa de 205 places d'internament i 50 places d'hospital de dia.

El Centre Sociosanitari dona servei de llarga estada a persones, amb problemes de dependència i patologia crònica associada a l'envelliment.

El Centre de Rehabilitació ambulatoria

El Centre de Rehabilitació és un servei de rehabilitació ambulatoria de tipus 2 (d'acord amb les directrius de disseny funcional del CatSalut) que atén una població de referència d'uns 250.000 habitants i realitza una activitat aproximada d'uns 5.000 casos/any, que equival a atendre una mitjana de 275 pacients al dia.

A l'**Annex 1** s'inclouen plànols de la planta de CIS Cotxeres, indicant els principals accessos exteriors .

4 CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES DEL SERVEI

4.1.1-LOT 1. VIGILANTS DE SEURETAT

Les activitats que inclou aquest lot són les pròpies de les empreses de seguretat:

- El control de les situacions de risc que puguin afectar a la integritat física de les persones o béns que es trobin ubicats en els recinte.
- Control en general, en qualsevol tasca que garanteixi la integritat de l'edifici, les instal·lacions, els equipaments i les persones que els ocupen.
- La vigilància física de les instal·lacions del CIS Cotxeres.
- Informació a la direcció del CIS Cotxeres de les actuacions dutes a terme.
- Col·laboració directa amb els diferents Plans d'Emergència del CIS Cotxeres.
- Atendre els incidents que li siguin comunicats des de qualsevol Servei del CIS Cotxeres.
 - Gestió (recollida, custòdia, registre i devolució al seu propietari) de tots aquells objectes perduts i trobats en les instal·lacions del CIS Cotxeres.
- Impedir l'accés de persones no autoritzades per decisió de la Direcció del CIS Cotxeres (professionals de la venda i comercials sense autorització expressa, venda ambulant, mendicitat i presència indigent).
- Investigació de les alarmes activades dels diferents sistemes del edifici.
- Informar a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra de qualsevol fet rellevant de caràcter urgent mitjançant el telèfon d'emergències 112, sempre que no hi hagi un protocol que estableixi una altra operativa. Els fets rellevants per a la seguretat ciutadana de caire no urgent hauran de ser informats de manera que puguin ser comunicats posteriorment a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra mitjançant els procediments establerts.
- Comprovar que les portes d'emergència es trobin lliures de qualsevol obstacle.
- Els vigilants de seguretat dependran del cap de seguretat de l'empresa licitadora, malgrat que funcionalment depenen del responsable dels serveis de seguretat del lloc on estiguin realitzant les seves funcions.

- Gestió i control informàtic del sistema de videovigilància CCTV
- No permetrà fumar dintre del recinte hospitalari, segons legislació vigent.
- Impedir la sortida de l'edifici de malalts hospitalitzats no autoritzats.
- Gestió i control informàtic dels sistemes de control d'accessos

En qualsevol situació de conflicte no descrita, s'actuarà segons les instruccions que es rebin de la Direcció del CIS Cotxeres o, en el cas d'haver de prendre una decisió immediata, aquesta s'ajustarà al bon criteri, sentit comú i normés habituals de conducta dels professionals.

Atesa la necessitat que el personal de vigilància conegui les instal·lacions materials i el personal del CIS Cotxeres, l'empresa licitadora haurà de prendre les mesures oportunes per instruir-lo amb caràcter previ a l'inici del servei. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'autoprotecció de l'edifici i els protocols per actuar en cas d'emergència.

4.1.2 Control d'accessos a Urgències del CIS Cotxeres.

Les tasques incloses al servei de Control d'accessos a Urgències hauran de:

- Vetllar per la seguretat dels professionals del Servei d'Urgències i dels pacients i acompanyants.
- Vetllar per la seguretat i silenci a la sala d'espera. Evitar aglomeracions de familiars i acompanyants al vestíbul d'entrada.
- Control d'accés de familiars i acompanyants dels pacients, segons indicacions del Servei d'Urgències.
- Evitar aglomeracions excessives de familiars i acompanyants a la sala d'espera.
- Custòdia d'objectes personals dels pacients, o objectes trobats, segons el procediment establert pel CIS Cotxeres.
- Vetllar per l'accessibilitat dels vehicles a la porta d'Urgències i del correcte ús de les places de pàrquing de minusvàlids.
- En cas d'haver de fer-se contingència, s'haurà de seguir el protocol de la Direcció del Servei d'Urgències.

- En cas d'emergència, formaran part dels equips d'intervenció d'acord amb cada Pla d'Emergència.
- Després d'una absència de la seva ubicació permanent en el Servei d'Urgències, el vigilant assignat haurà de passar per tots els Controls d'Infermeria i Admissions per controlar possibles incidències.

4.1.3 Rondes internes i externes al CIS Cotxeres

Les tasques incloses al servei de Rondes internes i externes seran:

- Vigilància i seguretat dels punts d'accés exterior. Comprovació del seu estat.
- Vigilància i seguretat de caràcter general de l'interior de l'edifici. Tancament i obertura de portes segons protocols.

Totes les dades que es recullin d'aquestes rondes (comprovacions, verificacions, observacions i incidències) seran descrites detalladament en el full de seguiment i enviats per correu electrònic al Cap de seguretat del CIS Cotxeres.

Control de punts de marcatge repartits en tot el centre, l'empresa adjudicatària tindrà que impulsar el servei de marcatge informàtic.

A la seva oferta, l'empresa licitadora haurà de presentar un model d'aquest full.

El recull de rondes s'entregarà diàriament a l'interlocutor designat pel CIS Cotxeres via email.

4.1.4 Custòdia de claus

Les empreses licitadores tindran en compte que hauran d'aplicar el protocol establert a CIS Cotxeres, per realitzar aquest servei de custòdia de claus.

Caldrà garantir les accions següents:

- Servei d'entrega i recepció de claus al personal autoritzat del CIS Cotxeres per realitzar tasques de manteniment o per a l'obertura dels diferents Serveis del Centre.
- Servei d'entrega i recepció de claus per realitzar els serveis d'Assistència.

4.1.5 CUSTÒDIA D'OBJECTES PERDUTS .

Les empreses licitadores tindran en compte que hauran d'aplicar el protocol establert a CIS Cotxeres, per realitzar aquest servei de custòdia i lliurament d'objectes.

Aquest servei haurà d'incloure la custòdia d'objectes perduts i el posterior lliurament dels mateixos. Prèvia identificació, de reclamació de la persona en qüestió.

Aquests objectes es guardaran i classificaran a la caixa situada a les dependències on estarà ubicat el vigilant de seguretat del Servei d'Urgències.

4.1.6 Servei d'Assistència.

Les empreses licitadores, per realitzar aquest servei d'assistència, hauran de portar a terme els procediments que pertocuin i que hauran de descriure amb els protocols interns tant del propi licitador, com del CIS Cotxeres, per a les actuacions que portaran a terme davant de les diferents alarmes d'intrusió que es puguin donar en l'edifici.

Aquest procediment ha de contemplar aquells aspectes que marca la normativa vigent en aquests casos.

Els mitjans utilitzats en la prestació del servei seran a compte del licitador i inclouran vestuari homologat i autoritzat per la D.G.S.E. i equips de comunicació.

4.2 LOT 2. AUXILIARS DE SEGURETAT.

4.2.1 Auxiliars de servei en el control d'accessos

El personal destinat a aquest servei estarà ubicat a la recepció del edifici, les tasques que haurà de realitzar es detallen a continuació:

- Tasques administratives de baix nivell.
- Intervenció i col·laboració en les tasques assignades en els Plans d'Autoprotecció.
- Atenció al públic i informació.
- Atenció de la centraleta de telèfon del centre on es troba ubicat.
- Complir i instar a complir les normes establertes en els centres on es realitza el servei, així com les consignes que puntualment s'indiquin.
- Executar les comprovacions periòdiques que se li assignin per part dels responsables

del CIS Cotxeres, com poden ser inspeccions de les instal·lacions (enllumenat, aparells d'aire condicionat autònoms, etc.). Procedir al seu tancament quan el personal que hi treballa abandoni les seves dependències.

- Identificació de les persones alienes al servei.
- Avisar als serveis d'emergència (mossos d'esquadra, policia municipal, bombers...) quan sigui necessària la seva presència.
- Gestió i control informàtic dels sistemes de control d'accessos
- Gestió i control informàtic del sistema de videovigilància CCTV
- Control d'alarmes de gasos medicinals
- Control d'alarmes PCI
- Control d'alarmes de bombes de sanejament
- Control i avis d'encesa del grup electrogen
- Control de la circulació, parada i estacionament dels vehicles dins i fora del recinte en les zones habilitades a urgències, pas de peatons, zona moll descarrega centre.

4.3 PROCEDIMENTS D'ÀMBIT GENERAL

4.3.1 Interlocutors

L'empresa adjudicatària assignarà una persona que assumirà la gestió directiva del servei objecte d'aquest concurs, que estarà localitzable (mòbil, busca-persones, etc.) els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia, i que tractarà directament amb l'interlocutor assignat per la direcció del CIS Cotxeres els afers relacionats amb el desenvolupament normal del servei contractat. Ambdós interlocutors es reuniran, com a mínim, trimestralment per tal de tractar tots els temes vinculats amb el contracte, així com per revisar els indicadors de qualitat dels serveis.

En el cas que l'expedient fos adjudicat a diverses empreses licitadores, és obligació d'aquestes la col·laboració i coordinació entre elles amb la finalitat d'executar la prestació contractada amb la màxima diligència.

4.3.2 Informes d'activitat

Per als serveis inclosos als lots 1 i 2, el personal de la empresa licitadora haurà de fer entrega al responsable del CIS Cotxeres del full de seguiment on es detallaran totes les

accions realitzades durant el dia. En el cas que la incidència sigui de caràcter urgent o d'una importància considerable, el licitador ho notificarà immediatament i per escrit a l'interlocutor designat pel CIS Cotxeres.

Mensualment, l'empresa licitadora haurà de presentar un informe resum de totes les actuacions, incidències, verificacions, etc. que s'han portat a terme (incloent-hi les centrals d'alarma, en el cas del Lot 1), amb les incidències codificades per grups per facilitar-ne l'extracció d'informació.

En la seva oferta, els licitadors hauran d'incloure un model de comunicació del seguiment diari i de l'informe resum mensual d'actuacions.

Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà, conjuntament amb la factura, còpia dels TC1 i TC2 corresponents als treballadors destinats a la realització dels serveis objecte del present concurs.

Anualment, l'empresa adjudicatària presentarà una memòria del servei, amb avaluació de la prestació, anàlisi d'incidències i propostes de millora.

5 OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

Els apartats següents són d'aplicació en tots els lots, llevat que s'especifiqui el contrari.

- 1.– Nomenar un inspector encarregat de supervisar la correcta execució del servei, d'acord amb les prescripcions establertes per la normativa d'aplicació.
- 2.– Nomenar un interlocutor amb el responsable del servei de seguretat del CIS Cotxeres.
- 3.– Presentar, al responsable del servei de seguretat del CIS Cotxeres, el justificant de la comunicació del contracte a l'autoritat competent per qualsevol dels canals habilitats a aquest efecte, així com qualsevol altre document annex al mateix o contracte addicional per als serveis de caràcter urgent.
- 4.– En el cas del lot 1, comunicar al responsable del servei de seguretat del CIS Cotxeres les dades personals, categoria professional i horari laboral, quan es produeixin ampliacions i substitucions de personal. Aquest personal ha de comptar amb l'habilitació administrativa preceptiva. Tot i així, es garantirà una plantilla fixa,

llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.

- 5.– Garantir la presència del personal en els llocs de servei, substituint immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència.
- 6.– Canviar el personal de seguretat o auxiliar, a petició dels responsables del servei de seguretat si, a criteri d'aquests, el personal 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.
- 7.– En el cas del lot 1, presentar trimestralment al responsable del servei de seguretat del CIS Cotxeres un informe de seguretat no vinculant, on s'especificarà el tipus i freqüència de les rondes i altres incidències rellevants que puguin ser d'interès per garantir la seguretat.
- 8.– Com prescriu l'article 17 del Reial Decret 2364/1994, de 9 de desembre, que aprova el Reglament de seguretat privada, les empreses de seguretat hauran d'obrir delegacions o sucursals, donant coneixement a l'autoritat oportuna, en les províncies en què no radiqui la seva seu principal, quan realitzin a la província esmentada la vigilància i protecció de béns i establiments i el nombre de vigilants de seguretat que prestin servei a la província sigui superior a trenta i la duració del servei, d'acord amb el contracte o les seves pròrroques, sigui igual o superior a un any. L'obertura de delegació o sucursal s'haurà de justificar obligatòriament davant l'òrgan de contractació que tramiti el procediment de licitació del CIS Cotxeres.

Les empreses de seguretat autoritzades per a la prestació d'activitats o serveis de seguretat privada, segons la normativa de qualsevol dels estats membres de l'Unió Europea, que hagin estat reconegudes a Espanya d'acord amb el procediment establert al Reial decret esmentat i que tinguin previst exercir les activitats esmentades amb caràcter permanent, hauran d'obrir delegacions, sucursals, filials o agències a Espanya. Les delegacions, sucursals, filials o agències esmentades, hauran de complir els requisits assenyalats a l'apartat 1 de l'article 17 del Reglament de seguretat privada i disposar de les mesures de seguretat que són exigibles d'acord a l'esmentat Reglament per a les empreses de seguretat.

- 9.- En el cas del lot 1, fer anualment una auditoria, a càrrec de l'empresa adjudicatària, sobre els elements de seguretat, accessos, vies d'evacuació, etc.
- 10.- En el cas de què un vigilant de seguretat o auxiliar que realitza el servei de manera habitual a qualsevol dependència inclosa en l'àmbit d'actuació descrit en aquest plec es doni de baixa de l'empresa adjudicatària, aquesta comunicarà el fet de manera immediata al responsable del servei de seguretat.
- 11.- En el cas del lot 1, la persona designada com a interlocutor i inspector per part de l'empresa adjudicatària ha de col·laborar amb el responsable del servei de seguretat del CIS Cotxeres en el pla de recorreguts o rondes i punts de control, tant visuals com físics, per on s'haurà de passar inexcusablement i en el temps prefixat.
- 12.- Les empreses adjudicatàries tindran la consideració d'encarregades del tractament de dades a efectes de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- 13.- L'empresa adjudicatària, durant el desenvolupament de les seves activitats, estarà obligada a auxiliar i col·laborar amb les Forces i Cossos de Seguretat. En aquest sentit, haurà de comunicar a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME), i pels canals de comunicació que aquesta estableixi, qualsevol circumstància i informacions rellevants per a la prevenció, el manteniment o el restabliment de la seguretat ciutadana, així com els fets delictius de què tinguessin coneixement en el desenvolupament d'aquestes activitats.
- 14.- Les empreses licitadores hauran de garantir al personal que desenvolupi el servei (propis o subcontractats) tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant-se a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament), sent el seu incompliment motiu de resolució del contracte, en virtut del que es contempla en el punt 3 de l'article 24 de la llei esmentada.

S'estableix un termini màxim de dos mesos, des de la data d'adjudicació, per tal que l'adjudicatària desenvolupi el seu Pla de Prevenció de Riscos Laborals, propi de l'activitat a desenvolupar, on es recollirà l'avaluació dels riscos i la planificació de l'acció preventiva, essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

15.– Les empreses licitadores presentaran una relació de tots els mitjans (utillatge, equips, etc...) que dedicaran per dur a terme els serveis licitats. Tots els elements hauran de complir la normativa vigent i hauran d'estar prèviament autoritzats per la direcció del CIS Cotxeres.

16.– Respecte a la subrogació del persona del lot 1 (vigilants de seguretat), el CIS Cotxeres facilita la informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors que l'adjudicatari haurà de subrogar com a ocupador (**Annex 2**. Condicions laborals del personal contractat). Aquesta informació ha estat facilitada per l'empresa que està realitzant la prestació objecte del contracte i que té la condició d'ocupadora dels treballadors afectats.

Finalitzat el contracte derivat de la tramitació d'aquest expedient, en el cas de produir-se un canvi d'adjudicatari amb la nova licitació del servei, l'empresa adjudicatària sortint haurà de facilitar a l'empresa adjudicatària entrant la següent informació relativa a cadascun dels treballadors que s'hagin de subrogar: tipus de contracte (codi INEM), categoria professional, horari de treball, dies de servei a la setmana, salari anual, antiguitat, drets econòmics adquirits i, en el seu cas, si el treballador està de baixa i des de quina data ho està.

Aquesta informació es considera necessària per tal que, en la tramitació del següent expedient, les empreses licitadores disposin de la informació per poder formular les seves ofertes. Per aquest motiu, en el cas que la informació facilitada per l'empresa adjudicatària del present expedient no fos correcta, aquesta serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte. En el cas que l'òrgan de contractació constates fefaentment que s'ha facilitat una informació incorrecta, podrà retenir la garantia definitiva constituïda per a la darrera adjudicació contractació objecte d'aquest Plec fins que l'empresa contractista disposant no hagi procedit a la reparació dels referits danys i perjudicis.

En el cas que aquestes dades no s'aportin la informació, per part de l'entitat contractant, s'imposarà la penalitat prevista al punt trenta-dos del quadre de característiques específiques.

17.– D'acord amb l'establert a l'art. 124 de la LCSP, i sense perjudici de les disposicions

de l'esmentada Llei relatives a la publicitat de l'adjudicació i a la informació que s'ha de donar als candidats i als licitadors, l'òrgan de contractació garantirà que no es divulgui la informació facilitada pels empresaris que aquets hagin designat com a confidencial; aquets caràcter afecta en particular els secrets tècnic o comercials i els aspectes confidencials de les ofertes.

Per la seva part, l'adjudicatari haurà de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte, a que se li hagués donat el caràcter referit al contracte, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. En cap cas es podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no es podrà fer ni tractament, ni edició informàtica, ni transmissió a tercers, fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, durant el termini que duri la prestació del mateix ni tampoc una vegada finalitzat aquest.

L'adjudicatari haurà de formar i d'informar al seu personal de les obligacions que en matèria de protecció de dades estiguin obligats a complir en el desenvolupament de les seves tasques per a la prestació del contracte, especialment les derivades del deure de secret, responent l'empresa adjudicatària de les infraccions legals que, per incompliment dels seus empleats, es pogués incórrer.

6 PERSONAL

Les empreses licitadores hauran de garantir un equip de personal suficientment capacitat i experimentat per atendre quantitativa i qualitativament totes les necessitats que es derivin dels serveis que s'especifiquen en el present plec. A aquests efectes, haurà d'acreditar que el personal destinat a la prestació d'aquests serveis ha realitzat plans de formació específics de les tasques assignades, en tot cas pel que afecta al lot 2 de la present licitació.

6.1 Formació específica dels vigilants de seguretat (Lot 1)

Les empreses hauran de justificar, durant el període d'execució del contracte, que els vigilants de seguretat han realitzat plans de formació de reciclatge i cursos d'actualització de 20 hores de durada, segons disposa l'article 57 del Reial decret 2364/1994, de 9 de

desembre, que aprova el reglament de seguretat privada. En aquest sentit, els adjudicataris hauran de lliurar la corresponent certificació al responsable del servei de seguretat del CIS Cotxeres.

El contingut mínim dels mòduls dels plans de formació de reciclatge i cursos d'actualització, de 20 hores de durada, és el següent:

Mòdul 1 Procediments operatius

1. El control d'accessos: finalitat i organització. Procediments d'actuació: identificació, targeta identificativa i registre documental d'accés. La detenció. Mitjans tècnics de protecció. La seguretat física i la seguretat activa (electrònica).
2. El control de persones i objectes: paqueteria i correspondència. Control de vehicles. Detectors de masses metàl·liques i explosius.
3. La protecció d'edificis: Plans d'emergència i evacuació. La protecció contra incendis. Sistemes de detecció. Mecanismes d'extinció d'incendis. Agents extintors. Mànegues. Pràctica sobre mànegues i extintors. Mitjans de detecció. La protecció davant artefactes explosius. Actuació. Les rondes de vigilància: recorregut i freqüències. Procediment d'actuació.

Mòdul 2 Atenció a la ciutadania

1. Característiques generals del servei públic: Característiques de la qualitat del servei. La qualitat percebuda i la qualitat esperada. Tipologia de públic.
2. Competències personals: Habilitats de comunicació, tècniques de negociació, empatia i assertivitat. Control i gestió de l'estrès.
3. Atenció sanitària immediata: Tècnica de respiració artificial i reanimació cardiovascular. Conducta PAS (protecció, avisar i socórrer). Obstrucció de vies respiratòries, lipotímies, crisis d'ansietat, diabetis i hipoglucèmia. Ferides, hemorràgies i traumatismes de l'aparell locomotor.

Mòdul 3 Col·laboració amb cossos i forces de seguretat

1. Principis rectors: Aspectes generals de la col·laboració i subordinació.
2. Comunicació d'incidències: Comunicacions d'incidències urgents mitjançant el telèfon 112. Comunicacions rellevants per a la seguretat ciutadana mitjançant el cap de seguretat de l'empresa de seguretat.
3. Unitat d'interlocució Operativa amb la Seguretat Privada: Definició i objectius.

Mòdul 4 Codi deontològic

1. Compliment amb les obligacions: Obligacions normatives, col·laboració proactiva amb els mecanismes de control i auditoria del servei de vigilància.
2. Principis d'actuació: Actuacions rigoroses ajustades als preceptes de congruència, oportunitat i proporcionalitat.
3. Dignificació del sector: Actuacions que van en contra de la dignificació del sector. Vetllar per una rigorosa reserva professional.

6.2 Condicions del personal (Lot 1 i 2)

El licitador haurà de garantir que el personal assignat compleix els següents requisits:

- Els professionals hauran d'anar correctament uniformats mentre estiguin realitzant les seves tasques. L'uniforme haurà d'estar en perfectes condicions presencials i higièniques.

En compliment de la normativa laboral l'empresa adjudicatària proporcionarà als seus professionals els uniformes necessaris per fer correctament la seva feina.

- El personal assignat s'haurà de comprometre a realitzar el cursos teòrics i pràctics propis del diferents plans d'emergència que el CIS Cotxeres determini.
- Qualsevol canvi temporal o definitiu del personal serà comunicat per escrit a la direcció del CIS Cotxeres amb una antelació de 10 dies.
- Els serveis es realitzaran sense armes de foc i es comunicarà al CIS Cotxeres els mitjans de defensa que es pretengui utilitzar.
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir, a petició raonada i per escrit de

la direcció del CIS Cotxeres, a la persona assignada a qualsevol dels serveis.

- El personal que desenvolupi el servei estarà localitzable durant el seu horari laboral per mòbil o qualsevol altre sistema de comunicació entregat per l'empresa l'adjudicatària.
- El personal de vigilància haurà de dur la placa d'identificació de manera visible i identificar-se davant les forces d'ordre públic i ciutadans afectats, amb la targeta d'identificació personal (TIP), quan els sigui requerit. D'acord amb la Disposició Transitòria de l'Ordre del Departament d'Interior INT/15/2012, de 17 de gener, per la qual es regula el distintiu de les persones vigilants de seguretat privada, a partir del 9 d'agost de 2013, els vigilants de seguretat que exerceixin les seves funcions a Catalunya hauran de portar únicament els distintius amb l'expressió "vigilant de seguretat" en català.
- CSC VITAE SA, en l'àrea general de vestuaris del CIS Cotxeres, posarà a disposició de l'empresa de seguretat el nombre necessari de guixetes per tal que les gestioni i en puguin fer ús. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la correcta conservació d'aquests equipaments tant a nivell d'higiene com de manteniment. El nombre exacte i llur distribució es pactarà en el moment de la formalització del contracte en funció del nombre de professionals adscrits al servei i la proporció de dones i homes.

7 HORARIS I TIPUS DE SERVEI

Les jornades laborals dels diferents serveis es regiran pel calendari laboral del CIS Cotxeres i en funció de les festes estatals, autonòmiques i locals.

A continuació es detalla els horaris actuals i tipus de servei en els diferents indrets del CIS Cotxeres. Aquests horaris estan sotmesos a canvis segons les necessitats del CIS Cotxeres i prèvia comunicació i consens amb l'adjudicatari.

7.1 Lot 1. VIGILANTS DE SEGURETAT

Personal: 1 guarda de seguretat per torn

Horari: Dies laborables de 8 de la tarda a 8 del matí

Festius i caps de setmana: 24 hores amb els torns contemplats.

7.2 Lot 2. AUXILIARS DE SEGURETAT.

Personal: 1 auxiliar de serveis per torn

Horari:

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
laborables	8:00-20:00	8:00-20:00	8:00-20:00	8:00-20:00	8:00-20:00

8 QUALITAT DEL SERVEI

Per tal d'assegurar un bon nivell de qualitat en la prestació del servei de Seguretat i Vigilància, es presenta una sistemàtica de seguiment de la qualitat de la prestació que es basa en:

- Identificació dels elements susceptibles de control.
- Dinàmica de realització dels controls.
- Anàlisi dels resultats i conseqüències.

8.1 Elements de control

Es consideren elements de control:

- a) Les queixes dels usuaris relatives al seu servei (Quantitatiu).
- b) Control sobre la imatge i uniformitat dels vigilants/auxiliars de servei (Qualitatiu).
- c) Adhesió als protocols establerts (Qualitatiu).
- d) Enquesta interna de satisfacció (Qualitatiu).
- e) Rotació de personal assignat al servei (Quantitatiu).

8.2 Dinàmica dels controls

Els controls de qualitat es realitzaran conjuntament entre el Responsable de Seguretat del CIS Cotxeres, designat per la gerència, i el Responsable del servei dels Vigilants de Seguretat/Auxiliars de Servei de l'empresa o empreses adjudicatàries.

8.3 Anàlisi de resultats i conseqüències

De cara a la valoració global de la qualitat de la prestació, cada un dels apartats susceptibles de control serà valorat per separat mitjançant una escala del 0 al 3 (d'òptim a molt deficient). La periodicitat d'aquesta valoració serà semestral.

Els criteris de puntuació utilitzats seran els següents:

a) Les queixes dels usuaris relatives al seu servei (Quantitatiu).

0 Punts: Prestació òptima: No hi ha incidències i/o queixes.

1 Punt: Prestació correcta: Hi ha 1 incidència i/o queixa.

2 Punts: Prestació deficient: Hi ha 2 incidències i/o queixes.

3 Punts: Prestació molt deficient: el nombre de queixes i/o d'incidències és superior a 2.

b) Control sobre la imatge i uniformitat (Qualitatiu).

0 Punts: Prestació òptima: Imatge/uniformitat neta i cuidada.

1 Punt: Prestació correcta: Imatge/uniformitat neta i cuidada. Dur algun adorn, peça o útil no autoritzat.

2 Punts: Prestació deficient: la uniformitat i/o la imatge de servei no és l'adequada o reglamentària.

3 Punts: Prestació molt deficient: la uniformitat i/o la imatge de servei no és l'adequada o reglamentària i alhora dur alguna peça o útil no autoritzat.

c) Compliments dels protocols de funcionament establerts (Qualitatiu).

0 Punts: Prestació òptima: Els vigilants i auxiliars de servei s'ajusten als protocols.

1 Punts: Prestació correcta: Es detecta manca d'afecció a un protocol.

2 Punts: Prestació deficient: Es detecta manca d'afecció a més d'un protocol.

3 Punts: Prestació molt deficient: No es detecta afecció als protocols.

d) Rotació de personal assignat al servei (Quantitatiu).

0 Punts: Prestació òptima: No hi ha rotació de personal.

1 Punts: Prestació correcta: 1 persona de rotació durant el trimestre.

2 Punts: Prestació deficient: 2 persones de rotació durant el trimestre.

3 Punts: Prestació molt deficient: més de 3 persones de rotació durant el trimestre.

e) Resposta davant d'emergències(Quantitatiu).

0 Punts: Prestació òptima: Els vigilants i auxiliars de servei s'ajusten als protocols.

1 Punts: Prestació correcta: Es detecta manca d'afecció a un protocol.

2 Punts: Prestació deficient: Es detecta manca d'afecció a més d'un protocol.

3 Prestació molt deficient: No es detecta afecció als protocols.

f) Prestacions del servei de vigilància (impuntualitat, absències i falta de cobertura del servei) (Quantitatiu).

0 Punts: Prestació òptima: Els vigilants i auxiliars de servei s'ajusten als protocols.

1 Punts: Prestació correcta: Es detecta manca d'afecció a un protocol.

2 Punts: Prestació deficient: Es detecta manca d'afecció a més d'un protocol.

3 Prestació molt deficient: No es detecta afecció als protocols.

9 PENALITZACIONS

El contractista es responsabilitzarà de que la prestació del servei objecte del contracte es realitzi en el temps lloc previst al plec de prescripcions tècniques, restant sense culpa en aquells supòsits en que la prestació no hagués estat possible per causes de força major degudament justificada.

Si arribada la data de termini el contractista incorregués en mora en l'acompliment del termini total o dels terminis parcials de prestació per causa imputable a ell mateix, l'ens contractant podrà optar indistintament per la resolució del contracte amb confiscació de la garantia definitiva prestada o bé per la imposició d'una penalitat diària segons estableix l'article 212 TRLCSP.

Les penalitats es faran efectives no tan sols sobre la garantia definitiva sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments a satisfer al contractista. Quan es facin efectives sobre la garantia, el contractista quedarà obligat a completar-la dintre dels quinze dies hàbils següents a la notificació de la penalitat.

Les quotes de sanció per demora respecte del terminis de prestació establerts en el present plec, en el plec de prescripcions tècniques o en la proposició de condicions de l'adjudicatari són les previstes a l'article 212 i següents del TRLCSP.

L'adjudicatari respondrà de tots els danys i perjudicis causats al CIS COTXERES

El contractista resta subjecte a les responsabilitats i sancions establertes a continuació.

Faltes lleus:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- No comunicar immediatament les incidències detectades en el decurs de la prestació d'una atenció o servei.
- La negligència o descuit en el compliment de les obligacions derivades del present contracte que no causin un detriment important al servei que impliqui la seva classificació com a greu.
- La manca de consideració, respecte i atenció del treballador de l'empresa adjudicatària, envers l'usuari del servei i als treballadors de l'ens contractant.

Faltes greus:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a molt greus.
- La negligència o compliment defectuós inexcusables de les obligacions contractuals.
- El tractament vexatori a l'usuari, exceptuant que aquest tractament reunís les característiques per a classificar-lo com a molt greu.
- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a caus a del les activitats que es realitzin en la prestació dels servei que no constitueixin infracció molt greu.
- En general, l'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb l'usuari i amb l'ens contractant, així com la comissió de tres faltes lleus en el transcurs de sis mesos de prestació de servei.

- Actuació professional deficient o contrària a la pràctica professional, tant pel que fa a la gestió del servei en general com en l'atenció al client.
- Manca d'acompliment de les seves obligacions econòmiques o respecte del personal al seu càrrec.
- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós d'una millora proposada per l'empresa i valorada per l'ens contractant per a l'adjudicació del contracte.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- La notòria manca de rendiment i prestació incorrecta i defectuosa de l'activitat, tant a la qualitat com a la quantitat.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a causa de les activitats que es realitzin en la prestació del servei en matèria molt greu.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- Les ofenses verbals o físiques o el tractament vexatori greu a l'usuari.
- Incomplir les directrius que es reserva l'ens contractant en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de control.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.

Sancions:

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, el contractant podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració;

Faltes greus: descomptes en el preu del contracte de fins a un 10 per 100 de l'import d'adjudicació dels serveis efectivament lliurats.

Faltes lleus: descomptes en el preu del contracte de fins a un 5 per 100 de l'import d'adjudicació dels serveis efectivament lliurats.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions, i l'òrgan de contractació resoldrà.

L'import de les penalitzacions per demora i de les sancions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en les factures que s'han d'abonar al contractista.

En el cas que el **quadre de característiques específiques** contempli un règim sancionador o penalitat diferents o complementaris, serà aquell el règim aplicable.

10 **RESPONSABILITATS**

L'empresa licitadora serà responsable dels danys i perjudicis personals o materials que puguin ocasionar les actuacions del seu personal, o altre personal contractat per ella, durant l'execució de les obligacions contemplades en aquest plec. Per aquest motiu, haurà d'acreditar la disposició d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil, que cobreixi tots els danys causats al CIS Cotxeres o a tercers derivats de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària es comprometrà per escrit, a tenir subscrita o subscriure prèviament a la signatura del contracte, amb una entitat asseguradora legalment autoritzada, una assegurança de Responsabilitat Civil.

La pòlissa haurà de tenir un límit d'indemnització no inferior a 600.000€ per sinistre i un sub-límit general per víctima no inferior a 300.000€. La cobertura de Responsabilitat Civil patronal no tindrà un sub-límit inferior a 150.000€.

L'objecte d'aquesta assegurança serà cobrir el risc de naixement a càrrec de l'empresa adjudicatària, amb motiu de l'explotació de l'activitat adjudicada, de l'obligació d'indemnitzar a **CSC VITAE SA** o a tercers, pels danys que es produeixin com a conseqüència del propi servei o el seu personal, els vehicles, els equips, etc., utilitzats per l'empresa adjudicatària durant el període d'activitat encara que es manifestin amb posterioritat al cessament de la mateixa, consistents en lesió corporal, malaltia o mort causades a persones físiques, així com els perjudicis econòmics que siguin conseqüència

de la lesió corporal, mort o malaltia; danys ocasionats als bens objecte de protecció, que tinguin el seu origen en l'incompliment de les disposicions vigents o en negligència professional de l'empresa de seguretat o dels seus empleats. La pòlissa haurà de contenir expressament una clàusula per la qual asseguradora i assegurada s'obliguin a comunicar, a **CSC VITAE SA**, la rescissió o finalització del contracte almenys amb trenta dies d'antelació a la data que aquestes circumstàncies hagin de prendre efecte.

Aquesta assegurança s'haurà de mantenir vigent durant tota la vigència del contracte havent-se d'acreditar anualment copia compulsada del corresponent rebut.

11 OFERTES

El muntant global de la prestació expressat en còmput anual del contracte (una anualitat sencera) i còmput total del contracte 2 anys, tenint en compte la durada inicial de la vigència

Cap dels preus oferts pot superar els preus de licitació continguts en el quadre de característiques tècniques. Si així fos, les ofertes quedaran automàticament excloses.

11.1 OFERTES AL LOT 1 i 2.

Per tal que els serveis tècnics del CIS Cotxeres puguin avaluar les ofertes de les empreses licitadores, és obligat i necessari que les proposicions segueixin l'ordre que s'estableix en els criteris d'adjudicació contemplats a l'apartat 23 del Quadre de característiques específiques.