

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

BSA 11/20

Servei Integral de Seguretat i Vigilància

Entitat contractant: Badalona Serveis Assistencials S.A.

1. Descripció de l'ens contractant

El servei objecte d'aquesta contractació es prestarà a Badalona Serveis Assistencials, SA (BSA), que gestiona les següents activitats:

- Activitat especialitzada hospitalària a malalts aguts
- Atenció sociosanitària
- Servei Integral d'Atenció Domiciliària
- Atenció primària
- Atenció ambulatoria especialitzada.
- Atenció en el àmbit de la salut mental.

Badalona Serveis Assistencials, SA disposa dels següents locals:

- Hospital Municipal de Badalona - Via Augusta, 9-13 de Badalona. (Superfície de 13.522 m2).
- Centre Sociosanitari el Carme - Camí de Sant Jeroni de la Murtra, 60 de Badalona. (Superfície de 10.160 m2).
- CAP Montgat Tiana - Carrer Sant Antoni Maria Claret, s/n de Montgat. (Superfície de 1.042 m2).
- CAP Morera Pomar - Carrer Pere III, s/n de Badalona. (Superfície de 1.339 m2).
- CAP Nova Lloreda - Avinguda Catalunya, 62-64 de Badalona. (Superfície de 3.660 m2).
- CAP Apenins Montigalà - Carrer Apenins, s/n de Badalona. (Superfície de 1.529 m2).
- CAP Progrés Raval - Carrer General Weyler, 44 de Badalona. (Superfície de 1.452 m2).
- CAP Martí Julià - Carrer Martí Julià, 11 – 17 de Badalona. (Superfície de 1.675 m2).
- Consultori de Tiana - Carrer Franci, s/n de Tiana. (Superfície de 291 m2).
- Centre d'especialitats Sant Anastasi - Carrer de Sant Anastasi, 67- 69 de Badalona. (Superfície de 1.174 m2).
- Magatzem general (Focus) - Carrer Jaume Passerell, s/n de Badalona. (Superfície de 1.425 m2).
- Oficines Ca l'Amigó - Plaça Pau Casals, 1 de Badalona. (Superfície de 938 m2).
- Oficines Gaietà Soler - Carrer Gaietà Soler, 6-10 de Badalona. (Superfície de 560 m2).
- CSMIJ Joan Obiols (Centre Salut Mental Infantil i Juvenil) - Carrer Laietània, 25 de Badalona. (Superfície de 181 m2).
- CSMIJ Creu Verda (Centre Salut Mental Infantil i Juvenil) - Carrer Alfons XIII, 468 de Badalona. (Superfície de 757 m2).
- CSMA 1 (Centre Salut Mental Adults) - Carrer Torredabad, s/n de Badalona. (Superfície de 364 m2).
- CSMA 2 (Centre Salut Mental Adults) - Carrer Dr. Bassols, 120-130 de Badalona. (Compartit amb ICS).
- Centre Delta - Carrer Termes Romanes, 12 de Badalona. (Superfície de 233 m2).
- Centre de Dia Bètula - Carrer Alfons XIII, 356 de Badalona (Superfície de 364 m2).

2. Objecte del procediment de contractació

L'objectiu de la contractació és subministrar el servei de seguretat als centres Hospital Municipal de Badalona, Centre Sociosanitari El Carme i Centre Delta. L'adjudicatari també haurà de subministrar personal de seguretat per actuacions d'Acuda puntuals (Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda) que es puguin produir a la resta d'edificis. L'adjudicatari també gestionarà el sistema d'alarmes de tots els edificis a distància dintre de una Central Receptora d'Alarmes, inclosa en el contracte.

En el present Plec Tècnic es fa la descripció de les prestacions mínimes requerides d'aquests serveis per a cada edifici, així com les prescripcions tècniques mínimes a complir.

Queden inclosos en l'oferta, tot i que no puguin estar descrits en aquest Plec Tècnic, tots els dispositius que l'operador adjudicatari consideri necessaris per la prestació del servei sol·licitat.

3. Finalitat del servei a contractar

La finalitat de la contractació és disposar de servei de seguretat en els centres objecte d'aquest contracte, així com disposar de servei d'alarmes a tots els centres, connectats amb un Centre de Recepció d'Alarmes (CRA), inclòs en el contracte.

El servei a contractar pretén assolir els objectius de qualitat que tot seguit s'indiquen:

- * Aconseguir el millor estat de conservació de les parts i elements de què es compona, mitjançant la realització de manteniments i assegurant la qualitat de les reparacions.
- * Assegurar el funcionament continu i eficàcia de les instal·lacions i equips, minimitzant les possibles aturades com a conseqüència d'avaries.
- * Mantenir un correcte equilibri entre les prestacions que proporcionen i el seu cost, col·laborant amb BSA en l'avaluació del grau d'obsolescència dels equips.
- * La seguretat de funcionament al que es refereixen els aspectes tècnics d'aquests equips i instal·lacions.
- * El compliment de la normativa referent a les instal·lacions i equips objecte del contracte.
- * Assessorar a BSA en prestacions, manteniment i normativa d'equips.
- * Donar assessorament tècnic a BSA en la compra i implantació de nous equips, possibles baixes i les reparacions ordinàries.

Normativa a complir pel contracte: tota la normativa vigent en l'àmbit de seguretat.

4. Prestacions del servei a contractar

En aquest apartat definirem les prestacions que inclou la present contractació. No s'admetran, posteriorment a l'adjudicació, reclamacions en quant al nivell, abast, contingut i metodologia que es descriuen a continuació:

A - Servei de Seguretat fixe

En el present capítol les funcions de l'empresa adjudicatària es desenvoluparan als edificis d'influència de l'Hospital Municipal de Badalona, el Centre Sociosanitari El Carme i el Centre Delta.

L'àrea d'atenció i vigilància de l'Hospital Municipal de Badalona és: Hospital Municipal de Badalona, Oficines de Gaietà Soler, Oficines de Ca l'Amigó, Centre d'Especialitats Sant Anastasi (horari nocturn només en cas d'alarma).

L'àrea d'atenció i vigilància del Centre Sociosanitari El Carme és el propi centre i zona perimetral enjardinada.

L'àrea d'atenció i vigilància del Centre Delta és el propi centre.

En general faran les següents tasques:

A.1 - Exercir la vigilància i seguretat de caràcter general:

- De tot l'interior dels edificis d'influència.
- De tot l'exterior que conforma el recinte hospitalari.
- Efectuar rondes periòdiques de control, per l'interior i l'exterior dels edificis en tot el recinte hospitalari, d'acord amb la planificació general del servei.
- Totes les dades que es recullin d'aquestes rondes (comprovacions, verificacions, observacions, incidències) seran descrites detalladament en el full de seguiment diari. Aquests fulls de seguiment s'enviaran diàriament al Cap del Servei de Seguretat de BSA.
- Col·laborar en general en qualsevol tasca que garanteixi la integritat de l'edifici, les instal·lacions, els equipaments i de les persones que l'ocupen, col·laborant estretament amb els Serveis Tècnics de BSA.
- Investigació d'incidències internes vinculades amb el servei.
- Informar immediatament i per escrit al Cap del Servei de Seguretat de BSA de qualsevol incidència important que es produeixi, mitjançant un informe detallat.
- Si es produeix una amenaça d'artefacte explosiu, o es detecta qualsevol paquet sospitos dins dels centres o al seu perímetre, el servei procedirà a avisar als especialistes d'ordre públic, comunicant- ho ràpidament al Cap del Servei de Seguretat de BSA.
- En qualsevol situació de conflicte no descrita, s'actuarà segons les instruccions que es rebin del Cap del Servei de Seguretat de BSA o del personal sanitari responsable de torn; en el cas d'haver de prendre una decisió immediata, pel bon criteri, sentit comú i normes habituals de conducta dels professionals a càrrec dels serveis de seguretat i vigilància, evitant les aglomeracions de públic o familiars en les sales d'espera, habitacions de pacients i passadissos.

- Actuaran a petició del personal sanitari en cas d'aglomeració i/o conflicte.
- Atendran les trucades del personal sanitari o administratiu de la UAC (Unitat d'Atenció al Ciutadà) generades pels dispositius d'avís manual (polsadors) o informàtic.
- No permetrà fumar en els edificis assignats, segons la legislació vigent. Tampoc permetrà l'entrada de begudes alcohòliques ni el tràfic o consum de drogues o altres estupefaents no permesos.
- Promourà que totes les persones guardin ordre i silenci.
- Evitarà la circulació de persones no autoritzades per zones de l'edifici d'accés restringit i demanarà, si ho considera oportú, la identificació personal.
- S'efectuaran rondes amb horari aleatori pels edificis de l'àmbit d'actuació, prestant especial atenció evitant les aglomeracions de públic o familiars en les sales d'espera, habitacions de pacients i passadissos.

A.2 - Gestió dels sistemes i subsistemes de protecció i vigilància existents, o que puguin ser instal·lats en un futur:

- Gestió del circuit tancat de televisió existent per ús de seguretat.
- Gravació, custòdia, i lliurament a les autoritats competents, si així ho sol·liciten per escrit, de les imatges que s'enregistren com a motiu d'un presumpte delicte o situació anormal o violenta contra les coses o les persones. No es poden mostrar les imatges gravades a cap persona sense l'autorització del Cap de Seguretat de BSA o del Directiu de guàrdia. A tots els efectes es respectarà la Llei de Protecció de Dades vigent i que és d'aplicació.
- Verificació trimestral de tots els dispositius de defensa contra incendis i rutes d'evacuació segons el programa de control establert pels Serveis Tècnics de BSA, dintre de la ruta diària.
- Control d'alarmes de temperatura de les neveres clíniques mitjançant el sistema de gestió existent i seguiment del protocol d'actuació en cas d'haver alarmes actives.
- Gestió d'alarmes de seguretat de tots els centres de BSA i seguiment de les mateixes.
- Els licitadors disposaran dintre del contracte una CRA (Central Receptora d'Alarmes), a la que es connectaran totes les centrals d'alarmes de BSA; el servei estarà inclòs dintre del preu presentat, i faran custòdia de claus de tots els edificis existents que no disposin de servei 24h. En cas d'alarma activaran un desplaçament a l'edifici afectat d'alarma per control i verificació de l'estat de l'edifici, després de consultar amb els vigilants existents en el Centre Sociosanitari El Carme o Hospital Municipal de Badalona i fer el visionat de les càmeres des d'aquests centres.
- Investigació de les alarmes dels diferents sistemes de control de l'edifici, que s'hagin activat per qualsevol motiu.
- Connexió i desconexió dels sistemes d'alarma i control d'intrusió.
- Control i verificació dels sistemes i dispositius d'alarma de les diferents instal·lacions crítiques, avisant, en cas necessari, als Serveis Tècnics de BSA i al Responsable Sanitari de torn.
- Col·laborar directament en el Pla d'emergència dels centres: prevenció, detecció, detenció, extinció d'incendis i evacuació, d'acord amb les tasques que els hi siguin assignades.
- Formar part de l'equip de segona intervenció i en horari nocturn, festiu i sempre que no hi hagi un altre responsable que pugui assumir el rol, exerciran de Cap d'intervenció.
- Activació de protocols d'emergència, realitzant les tasques que els siguin assignades pel centre.
- Realització dels cursets que es portin a terme per a cada un dels diferents plans d'emergència.

A.3 - Col·laboració amb les Forces i Cossos de Seguretat:

- Informaran, col·laboraran i es posaran a disposició de les Forces i Cossos de Seguretat, Mossos d'Esquadra, Policia Municipal, Bombers o altres cossos de seguretat públics en cas de ser requerits, sempre dins dels àmbits i limitacions de les seves competències i del que disposa la Llei de Seguretat Privada pel que fa a les persones, els bens, establiments o vehicles, la protecció i vigilància o custòdia de la qual estiguessin encarregats.
- Posaran immediatament a disposició dels membres de les Forces i Cossos de Seguretat els presumptes delinqüents, així com els instruments, efectes i proves dels delictes, no podent-se interrogar a aquests.
- Si l'incident ho justifica, la persona assignada al servei iniciarà, previ coneixement i per delegació de BSA, les diligències de denúncia pertinents. En cap cas aquests tràmits suposaran l'abandonament, temporal o indefinit, del servei que estigui prestant als centres.
- L'original de la documentació dels tràmits de la denúncia s'escanejarà i es farà arribar per correu electrònic al Cap del Servei de Seguretat de BSA. Els documents físics es desaran en un fitxer existent a l'efecte. La custòdia d'aquest fitxer correspon al Cap del Servei de Seguretat de BSA.

A.4 - Altres tasques:

- Control i tancament de l'enllumenat i dispositius de climatització i altres dispositius de les habitacions, locals, magatzems, despatxos i zones de pas en general que no s'utilitzin, seguint el pla d'estalvi d'energia de BSA.
- Recaptació dels diners de les cabines de telèfons públics de l'Hospital Municipal de Badalona.
- Totes aquelles tasques i controls que, sent pròpies del servei de seguretat i vigilància, segons la Llei de Seguretat Privada, no han estat expressament incloses en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

A.5 - Modificació de funcions i/o tasques del servei de Seguretat i Vigilància:

- BSA podrà modificar, de mutu acord, les funcions i/o tasques del personal del servei per adaptar-les a les necessitats reals de la prestació del servei, sempre que no contravingui la Llei de Seguretat privada, Llei 5/2014 de 4 d'abril.

A.6 - Centres de control:

A.6.1 - Hospital Municipal de Badalona:

El centre de control de seguretat és a la planta baixa de l'edifici. És on estan els dispositius:

- CCTV, visualització de totes les càmeres de tots els edificis de BSA.
- Gravadors d'imatges dels edificis de l'àmbit d'actuació.
- Central de detecció d'incendis.
- Central de control de gasos medicinals.
- Central de control de temperatures crítiques.
- Armari de claus dels edificis i del SAID (Servei d'Atenció Integral a Domicili).

A.6.2 - Centre Sociosanitari el Carme:

El centre de control de seguretat és a la planta baixa de l'edifici. És on estan els dispositius:

- CCTV, visualització de les càmeres dels edificis de BSA.
- Gravadors d'imatges.
- Central de detecció d'incendis.

B - Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda (SPSSD)

L'empresa adjudicatària presentarà els documents d'autorització administrativa que li permetin desenvolupar el servei indicat en el present capítol.

El desplaçament als centres s'efectuarà amb un vehicle privat de l'empresa adjudicatària del servei.

En el present capítol, les funcions de l'empresa adjudicatària es desenvoluparan als edificis següents:

Consultori de Tiana, CAP Montgat Tiana, CAP Martí Julià, CAP Morera Pomar, CAP Nova Lloreda, CAP Apenins Montigalà, CAP Progrés Raval, Centre d'Especialitats Sant Anastasi, CSMA 1, CSMA 2, CSMIJ Joan Obiols, CSMIJ Joan Obiols, Centre dia Bétula.

Definició del servei:

El Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda (SPSSD) és un dispositiu de seguretat destinat a actuar preventivament en els casos on un usuari consignat com hostil a la seva història clínica hagi demanat cita prèvia a qualsevol Centre d'Atenció Primària dels gestionats per Badalona Serveis Assistencials, així com al Centre d'Especialitats Sant Anastasi i als Centres de Salut Mental abans relacionats.

Justificació:

Històricament s'ha observat la reincidència d'un conjunt d'usuaris que s'han anat identificat a mesura que hi ha hagut un conflicte o situació hostil.

Aquesta identificació de necessitats reals s'ha creuat amb dades objectives d'activitat de Primària, donant com a resultat que, per l'any 2019, de 659.193 visites s'han sol·licitat aproximadament 33 intervencions preventives del Servei de Seguretat.

Cap de les assistències de seguretat ha comportat intervenció de mediació, ja que no hi ha hagut comportament hostil per part de l'usuari identificat, per tant podem concloure que hi ha tres factors que influeixen positivament en l'estabilitat assistencial:

1. Identificació preventiva de pacients hostils a la història clínica.
2. Presència del Servei de Seguretat en lloc visible i proper a la consulta.
3. Capacitat de negociació del conflicte dels professionals en el seu conjunt.

Tot i que la xifra d'intervencions és molt baixa, una situació de conflicte entre un usuari i un professional pot comportar l'alteració de l'ordre i la bona marxa de la dinàmica assistencial del centre en el seu conjunt i l'alteració emocional o física dels professionals afectats.

Per tant, en posa en marxa un Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda que tindrà la dinàmica funcional que es descriu tot seguit:

Funcionament del Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda:

L'activació del servei necessita un preavis mínim de 24 hores perquè la Central Receptora d'Alarmes pugui activar el Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda (SPSSD); per tant la seqüència normalitzada per l'activació d'aquest servei és:

Un usuari que demana cita prèvia per qualsevol dels canals ordinaris, és identificat per la Unitat d'Atenció al Ciutadà (UAC) com a usuari hostil.

Des de la UAC es fa la sol·licitud mitjançant el formulari existent a la Intranet corporativa, omplint tots els camps que és demanen.

1. Nom de l'usuari
2. Centre on ha de ser atès
3. Dia i hora previst per la visita
4. Professional que ha d'atendre'l
5. Consulta (si es coneix)

El vigilant de l'Hospital confirma la necessitat i fa la sol·licitud del servei a la Central Receptora d'Alarmes (CRA) de l'empresa adjudicatària del servei.

La CRA confirma el servei i el dia i hora prevista desplaça un vigilant al centre que ha sol·licitat aquest servei.

El vigilant del Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda, reporta per telèfon:

Que ha arribat al centre i l'hora d'arribada.

Reporta la seva presència al personal del taulell de recepció i s'aproximarà a la consulta on s'espera al pacient hostil.

En cas de conflicte, si ha d'intervenir, ho farà utilitzant els mitjans de contenció necessaris. Si fos el cas trucarà a la Policia. El vigilant es quedarà en el centre fins a la resolució completa de l'incident i quan l'usuari abandoni el centre.

Un cop finalitzat l'episodi, el vigilant del Servei Preventiu de Seguretat Sota Demanda torna a reportar telefònicament la finalització del servei al vigilant de l'Hospital indicant l'hora i el relat bàsic de l'episodi.

El vigilant de l'Hospital enviarà un informe per cada episodi al Cap de Seguretat de BSA.

5. Mitjans personals

5.1. Dotacions i presències físiques

- 1 - Un vigilant de seguretat 24 hores a l'Hospital Municipal de Badalona tots els dies de l'any.
- 2 - Un vigilant de seguretat 12 hores laborable i 12 hores diumenge i festiu al Centre Sociosanitari El Carme.
- 3 - Un vigilant de seguretat 7 hores en horari laborable al Centre Delta.

En cas d'indisposició o circumstància imprevista, l'empresa adjudicatària del servei es compromet a donar cobertura pel personal de substitució del servei, amb coneixement i expertesa suficient dels edificis assignats, amb un temps màxim de dues hores.

Si per circumstàncies extraordinàries cal reforçar la vigilància i seguretat dels centres assignats, l'empresa adjudicatària es compromet a proporcionar el servei sol·licitat en un temps màxim de tres hores.

BSA podrà sol·licitar reforços de servei per dies o bé horaris específics, per exemple per la nit de la revetlla de Sant Joan.

L'empresa adjudicatària subrogarà el personal en el drets i obligacions derivats dels contractes de treball, tant fixes com temporals, que pel Servei de Seguretat estiguin vigents entre les actuals empreses prestatàries dels serveis i els empleats que treballin en aquest servei en el moment de l'adjudicació del contracte.

L'adjudicatari en tot moment informarà a BSA, prèviament en temps i forma, de totes les incorporacions i baixes del personal del servei, així com la situació contractual dels mateixos.

Serà a càrrec de l'adjudicatari la contractació del personal necessari per a prestar el Servei de Seguretat de tots els centres de BSA, i la prestació dels serveis establerts en aquestes clàusules.

Totes les despeses que s'originin en matèria de personal, fix de plantilla, contractat, eventual o de qualsevol altra de les modalitats admeses en dret, seran sempre a càrrec de l'empresa adjudicatària, obligant-se al seu puntual compliment en matèria laboral i de salut laboral i, molt especialment, en matèria de Seguretat Social.

Veure la relació personal amb possibilitat de ser subrogat a l'annex I.

L'empresa adjudicatària proposarà un Interlocutor, amb formació suficient, que farà, entre altres, controls de qualitat i eficiència del servei contractat. Organitzarà el calendari, els torns i les substitucions dels vigilants. Aquesta persona haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitats i funcions inclosos en aquest contracte. Serà el primer interlocutor vàlid amb BSA i haurà de ser aprovat per la Direcció de BSA. L'Interlocutor estarà localitzable telefònicament.

Seràn de la seva responsabilitat la seguretat de tots els edificis de BSA i la gestió del personal que presti servei en els mateixos.

Per causa suficientment justificada, BSA podrà sol·licitar la substitució de l'Interlocutor i l'adjudicatari haurà d'atendre aquesta sol·licitud un cop constats els motius invocats.

Serà necessari preveure les seves substitucions en períodes de vacances o absències del mateix, de forma que BSA, sempre i a tota hora, pugui localitzar un responsable del servei.

La persona designada per l'empresa adjudicatària com a Interlocutor, estarà localitzable mitjançant un telèfon mòbil tots els dies de l'any i les 24 hores del dia.

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), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

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

En les ofertes que es presentin s'haurà de recollir la planificació de la implantació del Pla de Riscos Laborals en els diferents edificis (avaluació de riscos, acció preventiva, formació, etc.), detallant per a cada fase els mitjans humans i materials, per facilitar la seva valoració.

1 - Hospital Municipal de Badalona. Servei 24 hores amb torns de 12 hores amb establiment de torns i períodes de descans del personal assignat al servei, quedarà regulat pel conveni col·lectiu sectorial que sigui d'aplicació. El servei no podrà quedar descobert sota cap circumstància.

2.- Centre Sociosanitari El Carme.

Servei 12 hores en dia laborable (incloent dissabtes) en horari des de 20:00 h a 8:00 h del dia següent amb establiment de torns i períodes de descans del personal assignat al servei, quedarà regulat pel conveni col·lectiu sectorial que sigui d'aplicació.

Servei 12 hores en diumenges i festius.

El servei no podrà quedar descobert sota cap circumstància.

3.- Centre Delta. Servei de 7 hores en horari de 7:00 h a 15:00 h en jornada intensiva i dies laborables amb les festes locals de Badalona. El servei no podrà quedar descobert sota cap circumstància.

6. Mitjans materials

L'empresa adjudicatària aportarà tots els materials necessaris per realitzar el servei.

El personal de seguretat haurà d'anar convenientment uniformat i identificat.

BSA posarà a disposició dels vigilants una línia de telèfon mòbil enllaçat amb els sistema intern de l'empresa.

Els equips humans destinats a BSA estaran dotats dels mitjans tècnics necessaris, exclusius del servei de BSA, per poder dur a terme les tasques assignades.

Les empreses licitadores presentaran una relació acompanyada de la fitxa tècnica i el certificat d'homologació de tots els mitjans que dedicarà per a dur a terme els treballs assignats i que aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària disposarà, amb horari permanent tots els dies de l'any, de sistemes de localització ràpids per tal d'entrar en contacte amb responsables de l'empresa en cas d'emergència.

El servei s'efectuarà sense armes de foc.

L'utilatge, equips, etc., que utilitzi per a la prestació del servei haurà de complir la normativa vigent, especialment els elements de defensa personal i d'immobilització de persones.

7. Informes del servei

Diàriament es confeccionarà un full de seguiment, a on es detallaran totes les accions realitzades pel personal de l'empresa. Aquest s'enviarà diàriament per correu electrònic al Cap de Seguretat de BSA. A l'oferta es proposarà el tipus d'informe per a cobrir aquest requeriment.

En els casos que les incidències tinguin caràcter urgent o siguin d'una importància considerable, es notificarà immediatament per telèfon i per escrit al Cap de Seguretat de BSA.

Mensualment, l'empresa adjudicatària presentarà un informe a on es resumiran totes les actuacions, incidències, verificacions, etc. que s'han portat a terme. En l'oferta es presentarà un model per aquest tipus d'informe. En aquest informe les incidències estaran codificades en grups, per tal de poder extreure'n una informació agrupada de les mateixes.

Anualment, l'empresa adjudicatària presentarà una memòria del servei, amb avaluació de la prestació, anàlisi d'incidències i propostes de millora. Aquest informe haurà de ser lliurat al cap de dos mesos d'haver complert l'any de contracte.

8. Acords de nivell de servei SLA

No aplica

9. Terminis d'implantació

Es d'interès que el servei comenci immediatament, una vegada resti signat el contracte de servei.

L'adjudicatari indicarà quants dies trigarà en activar el servei una vegada estigui signat el contracte de servei.

10. Infraccions i Sancions

10.1. Infraccions

Serà considerat com a falta lleu els següents casos:

- No ser respectuós amb usuaris o treballadors de BSA.
- Descuidar el servei amb conseqüències lleus per BSA.

Serà considerat com a falta greu els següents casos:

- No seguir les indicacions del responsable de seguretat de BSA.
- Realitzar tres faltes greus.
- Provocar enfrontament amb usuaris o treballadors de BSA.
- Descuidar el servei amb conseqüències greus per BSA.

Serà considerat com a falta molt greu els següents casos:

- Dues faltes greus.

10.2. Sancions

Atenent a la tipologia d'infraccions a què s'ha fet referència en el punt anterior, s'estableixen les següents sancions:

Davant la comissió d'una falta greu:

- Per a les infraccions avaluable en còmput mensual, s'imposarà una sanció del 5% de l'import de la factura mensual, aplicable repetidament per cada mes en què es produeixi l'incompliment.

Davant la comissió d'una falta molt greu:

- Per a les infraccions avaluable en còmput mensual, s'imposarà una sanció del 25% de l'import de la factura mensual, aplicable repetidament per cada mes en què es produeixi l'incompliment.

Si s'acumulen dues faltes molt greus en el període d'un any a comptar a partir de la data de la primera, BSA podrà optar per sancionar segons el barem d'infraccions molt greus o bé per rescindir el contracte.

11. Planificació, direcció, seguiment i control del servei

BSA disposarà d'una estructura tècnica de supervisió suficient per a la coordinació, control i inspecció del servei objecte d'aquest concurs, a fi d'assegurar que el servei s'està realitzant conforme als Plecs o conforme als cànons més exigents del bon empresari.

Durant la vigència del present contracte, es considerarà transcendent l'existència d'una estreta col·laboració entre l'Interlocutor responsable de l'adjudicatari i els responsables del Servei Tècnic de BSA, establint-se visites conjuntes i periòdiques d'inspecció que serviran de bases d'informació sobre la qualitat del servei prestat.

A part d'això, BSA podrà prendre, en qualsevol moment, les mesures de control, inspecció i auditoria que consideri necessàries per tal de detectar el grau de compliment dels objectius del present concurs.

L'adjudicatari presentarà un planning d'implantació del contracte ofert, i indicarà quines accions realitzarà pel control i seguiment del contracte durant tota la durada del mateix.

12. Millores i altres criteris avaluables automàticament

La documentació que conforma la present licitació té com a finalitat assenyalar els espais on realitzar el servei de seguretat i vigilància que es contracta, enumerar les diferents prestacions a realitzar i determinar les condicions i quantes concrecions més siguin precises per a l'execució del contracte.

Les condicions establertes s'entenen com a mínimes, i per tant, podran ser millorades pels diferents licitadors.

Quedaran excloses totes aquelles millores que alterin la base principal de la prestació del servei sol·licitat en el present Plec de Prescripcions Tècniques i tots aquells elements que són obligatoris per norma pel desenvolupament de les tasques de vigilància.

Es valoraran com a millores objectives les característiques complementàries als requisits exigits en aquest Plec, les següents:

1 - Revisió i certificació dels sistemes de seguretat contra intrusió dels edificis segons normativa vigent.

2- Aplicació control ronda vigilància mitjançant sistema NFC integrada en telèfon mòbil o similar.

13. Documentació tècnica a entregar en el sobre B

L'empresa licitadora ha d'aportar la documentació tècnica, incloent una descripció detallada de tot el servei que s'oferta, amb els elements que anteriorment s'han expressat, que serà objecte de valoració.

La documentació es presentarà OBLIGATÒRIAMENT en l'ordre, numeració i contingut expressat tot seguit, de tal manera que es desestimarà l'oferta que així no ho presenti.

DOCUMENTS A PRESENTAR:

1. Pla de treball i memòria tècnica

1.1. Organització del servei i pla operatiu amb una relació clara i detallada de totes les prestacions que es contemplen en la seva proposta, amb les seves característiques i limitacions.

1.2. Descripció de l'equip tècnic i unitats tècniques participants al contracte, siguin o no integrades directament a l'empresa del contractista.

1.3. L'empresa ofertant haurà de relacionar l'equip humà de treball, suficient per donar satisfacció a les necessitats de BSA pel que fa als serveis objecte d'aquest concurs, que serà totalment a càrrec de l'adjudicatari. Es presentarà el currículum vitae de cada una de les persones que es proposin per a la prestació del servei.

1.4. Relació de mitjans tècnics i materials que el licitant està disposat a aportar per al compliment del servei, amb descripció detallada de cada un d'ells, acompanyada de la fitxa tècnica i el certificat d'homologació.

1.5. Protocols de treball per a la prestació del servei objecte d'aquest concurs.

1.6. Relació i exemples de documents que han de facilitar la comunicació entre l'empresa adjudicatària i BSA i el corresponent control de la gestió i de la qualitat del servei.

2. Organització de l'empresa

2.1. Es realitzarà de manera breu i el més esquemàticament possible la descripció de l'organització actual de l'empresa.

2.2. Descripció de l'equip d'empresaris i del personal de direcció de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte.

2.3. Relació de normes d'obligat compliment, segons la legislació vigent, contemplades per l'empresa en la prestació del servei.

- 2.4. Descripció de la capacitat de resposta de l'empresa en cas d'emergència.
- 2.5. Relació d'altres empreses utilitzades per l'empresa per a la prestació global del servei.
- 2.6. Responsable directe de la prestació del servei.
- 2.7. Proposició de Cap de Servei/Interlocutor: currículum professional.
- 2.8. Descripció i presentació de la Central Receptora d'Alarmes, abast i prestacions relacionades.
- 2.9. Descripció i presentació del Servei d'Assistència Tècnica pel manteniment de les instal·lacions descrites en el capítol 4 del Plec Tècnic. S'indicarà l'abast, prestacions relacionades i pla de manteniment de les instal·lacions descrites.

3. Gestió de personal

- 3.1. Pla de Formació de l'empresa i, en particular, del personal assignat al servei objecte d'aquest contracte.
- 3.2. Pla d'avaluació de riscos i mesures preventives en relació al treball vinculat a la prestació d'aquest servei.
- 3.3. Organització dels torns i calendari de treball, jornada màxima per torn i temps de descans.

4. Pla de Qualitat

- 4.1. Pla de Qualitat de l'empresa i, en particular, en relació a la prestació d'aquest servei.
- 4.2. Estratègia informàtica de l'empresa en relació la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- 4.3. Declaració de les mesures a adoptar per la millora i control de la qualitat.

5. Implementació del servei

- 5.1. Indicació de quants dies trigarà el licitador en activar el servei, una vegada estigui signat el contracte.
- 5.2. Planning d'implantació del servei.

14. Confidencialitat

L'adjudicatari s'haurà de comprometre a mantenir el secret de les dades i informacions a les que tingui accés durant l'execució del contracte, siguin relatives a la prestació del servei o als usuaris dels serveis sanitaris de BSA.

Per al compliment d'aquest contracte serà necessari accedir a dades de caràcter personal protegides per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. En aquest sentit, l'adjudicatari s'obliga a l'estricta compliment de l'esmentada normativa i, en especial, a que aquestes dades només puguin estar a disposició de persones autoritzades i per a les finalitats autoritzades pels seus titulars o previstes legalment.

Les disposicions d'aquesta clàusula continuaran en vigor i seran vinculants entre les parts, així com respecte de tots els professionals, propis o col·laboradors, després de resolt o finalitzat el present contracte, i el seu incompliment serà causa de la seva resolució, sens perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.