

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES PER AL SERVEI
DE SEGURETAT I
AUXILIARS DE SERVEIS
DEL PARC SANITARI PERE
VIRGILI**

17 març 2023

Àrea de Serveis Generals

Contractació

1 ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	5
1.1	Parc Sanitari Pere Virgili.....	5
1.2	Dades generals d'interès.....	6
1.2.1	Pla especial – Recinte i edificabilitat.....	6
1.2.2	Activitats i horaris.....	6
1.2.3	Professionals.....	7
2	OBJECTE.....	8
3	DEFINICIÓ DE LOTS.....	9
3.1	Lot 1_Servei de Seguretat i Vigilància.....	9
3.1.1	Àmbit d'actuació General.....	9
3.2	Lot 2_Auxiliars de Serveis.....	10
4	LOT 1: SERVEI DE SEGURETAT I VIGILÀNCIA.....	11
4.1	Normativa.....	11
4.2	Condicions i obligacions generals.....	11
4.2.1	Condicions i obligacions específiques.....	11
4.2.2	Condicions del CAP Barceloneta.....	12
4.2.3	Condicions del CUAP Gràcia.....	12
4.3	Descripció de la prestació.....	13
4.3.1	Naturalesa de les activitats.....	13
4.4	Serveis inclosos.....	14
4.4.1	Les prestacions genèriques.....	15
4.4.2	El Control d'Accessos i bens propietat del Parc Sanitari Pere Virgili.....	16
4.4.3	Les Rondes internes i externes.....	16
4.4.4	Centre de Control i Seguretat.....	17
4.4.5	Control de l'aparcament de serveis.....	18
4.4.6	Mobilitat intracentres.....	19
4.5	Calendari i horaris del servei.....	19
4.6	Centre de Control i Seguretat i recursos tècnics.....	20
4.7	Recursos humans.....	21
4.7.1	Condicions i obligacions.....	21
4.7.2	Composició de l'equip.....	23

4.7.3	Requeriments i especificacions necessàries a complir pel personal adscrit al servei:	24
4.7.4	Funcions del Referent de Seguretat.....	24
4.7.5	Formació del servei de seguretat.....	25
4.7.5.1	Formació inherent al Pla d'Autoprotecció del PSPV per seguretat.....	26
4.7.6	Previsió d'hores anuals per servei	27
4.7.7	Canvis en el personal assignat	28
4.7.8	Conducte i Uniformitat.....	28
4.7.9	Certificat de coneixement.....	29
4.8	Recursos administratius	30
4.9	Recursos materials	30
4.10	Seguiment del contracte.....	30
4.10.1	Comitè de seguiment	31
4.10.2	Informació del servei	31
4.10.2.1	Quadrant del servei.....	32
4.10.2.2	Informació diària	32
4.10.2.3	Informació mensual.....	32
4.10.2.4	Auditoria i informe anual	32
5	LOT 2: AUXILIARS DE SERVEIS	33
5.1	Normativa	33
5.2	Condicions i obligacions Generals.....	33
5.3	Descripció de la prestació.....	33
5.3.1	Àmbit d'actuació General	33
5.3.2	Serveis inclosos	33
5.4	Recursos humans.....	33
5.4.1	Condicions i obligacions.....	33
5.4.2	Requeriments i especificacions necessàries a complir pel personal adscrit al servei:	35
5.4.3	Funcions a exercir pels auxiliars de serveis.....	36
5.4.4	Canvis en el personal assignat	36
5.4.5	Capacitat de resposta	36
5.4.6	Conducte i Uniformitat.....	37
5.4.7	Formació inherent al Pla d'Autoprotecció del PSPV per auxiliars	38

5.4.8	Horaris	38
6	ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES COMUNES: LOT 1 I LOT 2	39
6.1	Plataforma web de gestió documental del servei	39
6.2	Seguiment de la qualitat de la prestació del servei.....	40
6.2.1	Elements de control	40
6.2.2	Dinàmica dels controls	40
6.2.3	Anàlisi de resultats Lot 1 i Lot 2	41
7	RÈGIM SANCIONADOR.....	42
7.1	Faltes lleus	42
7.2	Faltes greus.....	42
7.3	Penalitzacions	43
7.4	Resolució de contracte	44
7.5	Comunicació de faltes	44
8	FACTURACIÓ DELS SERVEIS REALITZATS	45
9	CONSULTES	46
9.1	Visita als espais.....	46
9.2	Consultes.....	46
9.3	Visites a les seus de les empreses licitadores.....	46

1 INTRODUCCIÓ

El Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant PSPV, està realitzant un expedient de contractació per al Servei de Seguretat, Vigilància i Auxiliars de Serveis del Parc Sanitari Pere Virgili.

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte fixar les condicions generals i especificacions particulars a les que s'haurà d'ajustar la presentació d'ofertes, contractació i execució del servei.

1.1 PARC SANITARI PERE VIRGILI

PSPV és una empresa pública creada per la Generalitat de Catalunya i adscrita al CatSalut, amb personalitat jurídica pròpia i amb gestió ajustada a dret privat.

La seva principal funció és la gestió de serveis d'Atenció Intermèdia i d'Atenció Primària a la ciutat de Barcelona.

L'Atenció Intermèdia la realitza mitjançant l'Hospital Pere Virgili d'Atenció Intermèdia, ubicat al recinte del PSPV que està situat entre els barris de Sant Gervasi i Vallcarca. Es tracta del complex sociosanitari més gran i amb més activitat de Catalunya, amb una superfície activa de 40.000 m², 18.000 m² d'espais verds, i un potencial de creixement d'aproximadament 50.000 m².



Per la gestió de serveis d'Atenció Primària compta amb quatre centres: CAP Barceloneta (968,50 m²), CAP Vila Olímpica (3.791,52 m²), CAP Larrard (2.117,51 m²) i CUAP Gràcia (459,25 m²).

A més de ser un dels principals proveïdors sanitaris públics de la ciutat, el PSPV és una entitat de referència per que fa a la docència i la recerca, la qual està fortament vinculada a l'activitat assistencial, tant d'atenció intermèdia com de primària, i té un enfocament multidisciplinar.

Complementàriament a la prestació directa de serveis assistencials, dintre de les seves responsabilitats, funcions, i obligacions es troba la gestió immobiliària dels edificis i infraestructures que formen el conjunt d'immobles del PSPV.

En el conjunt d'aquest immobles hi ha edificis/espais que son d'ús directe del PSPV i altres que es cedeixen en ús a Entitats del Sector Sanitari.

1.2 DADES GENERALS D'INTERÈS

1.2.1 Pla especial – Recinte i edificabilitat

Concepte	Superfície (m ²)	Observacions
Recinte	52.013,00	
Espais verds	19.080,00	
Sostre	86.811,00	Edificabilitat del recinte
Sostre edificat	40.072,65	Superfície construïda
Sostre disponible	46.738,35	Superfície pendent de construcció

1.2.2 Activitats i horaris

PSPV - Atenció Intermèdia						
Edifici	m ²	Activitat	Horari	Jornada	Nº Llits	Nº Habitacions
Gregal	3.757,55	Hospitalització	24 hrs	365	67	34
Llevant	6.211,58	Hospitalització	24 hrs	365	152	81
Xaloc	6.005,17	Hospitalització	24 hrs	365	147	76
Garbí	4.066,65	Hospitalització	24 hrs	365	88	18
Tramuntana	4.876,63	Sanitaria	8:00 a 20:00	Laborals		
Montserrat	3.662,90	Administrativa	8:00 a 20:00	Laborals		
Pedraforca	3.040,49	Sanitaria	8:00 a 20:00	Laborals		
Puigmal	3.040,49	Sanitaria	8:00 a 20:00	Laborals		
Mestral	4.164,11	Administrativa	8:00 a 20:00	Laborals		
Suport	1.247,02	Serveis tècnics	24 hrs	365		
Suma	40.072,59					

Activitat	m ²	Llits	Hab.
Hospitalització	20.040,95	454	209
Sanitaria	10.957,61		
Administrativa i serveis tècnics	9.074,03		
Suma	40.072,59		

PSPV - Atenció Primària				
Centre	m ²	Activitat	Horari	Jornada
CAP Barceloneta	968,50	Sanitaria	8:00 a 20:00	Laborals
CAP Vila Olímpica	3.791,52	Sanitaria	8:00 a 20:00	Laborals
CAP Larrard	2.117,51	Sanitaria	8:00 a 20:00	Laborals
CUAP Gràcia	459,25	Sanitaria - urgències	24 hrs	365
Suma	7.336,78			

1.2.3 Professionals

Entitat	Plantilla
Parc Sanitari Pere Virgili	461
CAP Barceloneta	39
CAP Vila Olímpica	63
CAP Larrard + CUAP Gràcia	102
Regió Sanitaria de Barcelona	160
CAP Vallcarca - Sant Gervasi	80
Institut de Diagnòstic per la Imatge	20
Institut Català d'Avaluacions Mèdiques	150
Unitat de Cirurgia sense ingrés	90
Rehabilitació Ambulatoria HUVH	55
Unitat de cuidats intensius	280
Empreses externes de serveis de suport	130
Suma	1.630

2 OBJECTE

L'Objecte del present plec de condicions tècniques és la definició de les prestacions dels serveis de Vigilància i Seguretat i Auxiliars de Serveis del Parc Sanitari Pere Virgili.

La prestació del servei és realitzarà d'acord amb els requeriments establerts tant en aquest Plec de condicions tècniques com al Plec de clàusules Administratives, dels quals es derivaran els drets, i obligacions de les parts contractants, tenint ambdós caràcter contractual.

De la mateixa manera regula i defineix l'abast i les condicions de la prestació de serveis que s'haurà de seguir una vegada adjudicat el contracte o contractes pel recinte, els edificis que el componen i les seves infraestructures.

El servei s'estructura en tres lots que podran ser objecte d'adjudicació a un únic adjudicatari (adjudicació conjunta de tots els lots) o a diversos adjudicataris (adjudicació individual de lots):

- Lot 1 – Servei de Seguretat i Vigilància
- Lot 2 – Auxiliars de Serveis

Els serveis objecte del contracte tenen com a finalitat primordial, la consecució dels següents objectius:

- Protegir les persones, instal·lacions, béns i equips de qualsevol activitat delictiva.
- Vigilar i Vetllar per la seguretat dels béns immobles, instal·lacions i equipaments.

3 DEFINICIÓ DE LOTS

D'una forma genèrica es requereix la prestació d'un servei de qualitat que serà empenedor i eficient, de forma que col·labori en la satisfacció dels usuaris i en el manteniment d'una imatge d'eficiència i eficàcia del Parc Sanitari Pere Virgili (en endavant PSPV).

Els serveis especificats en els següents lots, s'hauran de portar a terme per l'empresa adjudicatària en funció del previst al present Plec de Prescripcions Tècniques i amb aplicació de la legislació vigent que regula aquestes activitats.

Si durant la vigència del contracte es modifiqués la normativa vigent o aparegués una de nova, el contractista tindrà l'obligació d'implementar i/o adaptar els procediments dels serveis als nous requeriments de la mateixa.

3.1 LOT 1_SERVEI DE SEGURETAT I VIGILÀNCIA

L'objecte d'aquest lot és determinar les condicions d'execució dels serveis de vigilància i seguretat, que seran d'aplicació en el recinte del Parc Sanitari Pere Virgili (inclòs l' Institut Català d'Avaluacions Mèdiques) en el Centre d'Atenció Primària Barceloneta i en el Centre d'Urgències Gràcia.

3.1.1 Àmbit d'actuació General

El servei de seguretat i vigilància sense armes, comprendrà les següents activitats:

- Protegir les persones, instal·lacions, béns i equips de qualsevol activitat delictiva.
- Vigilar i vetllar per la seguretat dels béns immobles, instal·lacions i equipaments.
- Control d'accessos mitjançant els equips tècnics adients.
- Detectar les emergències que es puguin produir i intervenir en conseqüència, facilitant una resposta eficaç davant de fets delictius i contingències com accidents, incendis i/o d'altres fets similars.
- Desenvolupar, ampliar i complir un ampli i correcte Pla Operatiu.

- Seguiment de la qualitat prestada en els Serveis i en la formació dels vigilants i auxiliars, si fos el cas.
- Garantia de la realització dels serveis, motiu pel qual el Centre es reservarà el dret de penalitzar els seus incompliments o descoberts.
- Demostrar exigents criteris de selecció de personal per a la cobertura del nostres llocs de vigilància.
- Disposar de sistemes d'inspecció eficaços i regulars.
- Disposar de sistemes de prevenció de risc, específics i genèrics, eficaços.

3.2 LOT 2_AUXILIARS DE SERVEIS

L'objecte d'aquest lot és determinar les condicions d'execució dels serveis auxiliars i/o complementaris, i que podrà aglutinar serveis com:

- Ordenances
- Recepcionistes
- Hostesses
- Mossos de serveis
- Informació
- Telefonistes,
- Control de visites

4 LOT 1: SERVEI DE SEGURETAT I VIGILÀNCIA

4.1 NORMATIVA

Segons normativa vigent.

4.2 CONDICIONS I OBLIGACIONS GENERALS

En l'execució dels serveis que constitueixen l'objecte del present lot els vigilants de seguretat assignats per l'empresa adjudicatària pel seu acompliment hauran d'actuar amb la iniciativa i la resolució que requereixin les circumstàncies dels cas, ajustant les seves actuacions als principis d'integritat i dignitat i proporcionalitat i complint amb la resta d'obligacions que li vinguin imposades per la normativa aplicable inherent al servei.

El treball de vigilància i seguretat es farà de tal manera que, en cap moment, es pertorbi el normal funcionament de les activitats desenvolupades en les dependències i instal·lacions objecte d'aquest contracte.

El servei es realitzarà fent servir, quan escaigui, el suport tècnic dels elements i el conjunt d'instruments de seguretat que estiguin en funcionament en cadascun dels edificis i instal·lacions.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de l'Autorització de la Direcció de la Seguretat de l'Estat i estar inscrites en el Registre d'empreses de Seguretat de la Direcció General de Policia i/o en el Registre d'empreses de Seguretat de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

4.2.1 Condicions i obligacions específiques

General:

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar:
 - de central d'alarmes on integrarà les diferents centrals existents o de futura instal·lació del Parc Sanitari Pere Virgili. Assumint l'empresa adjudicatària els costos corresponents, així com els costos del "Servei d'Atenció d'Alarmes" en cas d'alarma.

- d'un centre de control amb atenció les 24 hores durant tot l'any i atenció de servei propi. A la proposta que presenti el licitador caldrà especificar el domicili i telèfon on poder contactar en qualsevol moment en cas de ser necessari.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'adequar el servei a les necessitats reals del moment, sense que això sigui objecte de contraprestació econòmica sempre que no suposi increment de personal i/o hores de servei.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació i s'haurà de coordinar amb l'empresa de serveis auxiliars en totes aquelles tasques que necessitin d'una coordinació entre els dos serveis.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir la figura del Referent de Seguretat amb l'horari especificat.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei un control de rondes automàtic sense cap cost per al Parc Sanitari Pere Virgili, el qual serà revisat pel cap d'equip o pel Coordinador de seguretat del servei, i lliurarà cada mes un resum de les rondes efectuades que enregistri els punts de control i les observacions o incidències detectades.

4.2.2 Condicions del CAP Barceloneta

El servei de seguretat i vigilància en el Centre d'Atenció Primària Barceloneta estarà situat en el Passeig Marítim, número 25, 08003 de Barcelona.

Les tasques del servei de seguretat i vigilància del CAP Barceloneta seran les descrites en l'apartat 3.1.1. "Àmbit d'actuació general" i 4.4. "Serveis inclosos".

4.2.3 Condicions del CUAP Gràcia

El servei de seguretat i vigilància en el Centre d'Urgències Gràcia estarà situat en el carrer Larrard, número 1, 08024 de Barcelona.

Les tasques a realitzar pel servei de seguretat i vigilància del CUAP de Gràcia seran les descrites en l'apartat 3.1.1. "Àmbit d'actuació general" i 4.4. "Serveis inclosos" i a més a més:

- Fer rondes periòdiques pel CAP Larrard (situat en el mateix edifici que el CUAP Gràcia), en horari de 8:00-20:00h que coincideix amb l'activitat assistencial del CAP, i quan es tanca el centre fer una ronda d'inspecció per les plantes tancades.
- Acompanyar a proveïdors quan descarreguen mercaderies al magatzem del centre.
- En situació de pandèmia, els pacients sospites o confirmats de covid-19 seran avisats pel vigilant de seguretat per dirigir-se al box corresponent on seran atesos.

4.3 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

És d'obligat compliment que totes les prestacions o activitats de Seguretat i Vigilància pel Parc Sanitari Pere Virgili, que es descriuen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, siguin realitzades amb Vigilants de Seguretat sense armes, legalment acreditats amb el seu número de TIP corresponent.

El Servei de Seguretat i Vigilància s'ajustarà en tot moment a les directrius que emeti la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari Pere Virgili, materialitzades mitjançant les normes i instruccions que imparteixi la persona responsable de l'Àrea de Seguretat.

4.3.1 Naturalesa de les activitats

D'acord amb els objectius relatius a la prestació del Servei de Seguretat i Vigilància en centres hospitalaris, es distingeixen 5 tipus diferents d'activitats que es detallaran en aquest capítol:

El control d'accessos i bens propietat de l'Hospital.

- Les rondes internes i externes.
- Centre de control d'alarmes.
- Les prestacions genèriques.
- Control de l'aparcament de serveis.
- Control de l'aparcament i entorns immediats dels edificis.

- Col·laboració i participació en processos complementaris a l'activitat assistencial que li siguin inherents i/o requerits.

4.4 SERVEIS INCLOSOS

A continuació es descriuen els serveis inclosos en el servei de seguretat i vigilància:

- Vigilància de caràcter general sobre locals, instal·lacions, béns material, béns immobles i equipaments.
- Control d'accessos de persones i vehicles.
- Control d'industrials i empreses que desenvolupen tasques permanents o temporals al centre.
- Inspecció periòdica d'instal·lacions i dependències.
- Supervisió i Gestió dels sistemes de seguretat del centre.
- Supervisió, gestió i control de les diferents centrals d'alarmes, incendis i sistemes de seguretat existents o que s'implementin en un futur.
- Gestió d'alarmes i avis a Forces i Cossos de Seguretat.
- Col·laboració i participació en processos complementaris a l'activitat assistencial, com ara:
 - Procés d'èxits
 - Custodia d'objectes personals i/o perduts
 - Coordinació del control de visites

Aquestes activitats agrupen un conjunt de funcions que conformaran els Protocols de Seguretat. A més a més, els vigilants adscrits al servei, compliran amb la seva totalitat el Pla Operatiu de Seguretat del PSPV implementat, així com les actuacions puntuals que des del Referent de Seguretat doni, sempre referides al Servei del PSPV.

4.4.1 Les prestacions genèriques

A més del Control d'Accessos, les Rondes i el Control Central, hi ha tot un seguit de funcions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària que responen a requeriments de tipus:

a) Administratiu:

- Investigació, per delegació del Referent de Seguretat del PSPV, dels delictes interns.
- Col·laboració per delegació del Referent de Seguretat del PSPV, en la realització dels tràmits de les denúncies al cos policial corresponent.

b) General:

- Intervenció obligatòria en casos d'emergència hospitalària (ordenació i desallotjament de la gent per amenaces de bomba, incendis, catàstrofes, i accidents en general).
- Acompliment de la normativa vigent sobre la prohibició de fumar en centres sanitaris.
- Intervenció i col·laboració en les tasques que els hi siguin assignades en els corresponents Pla d'Autoprotecció.
- Col·laboració amb els serveis de manteniment en temes de seguretat.
- Localització obligatòria de la persona designada pel PSPV com a Referent de Seguretat en casos d'Emergència i davant de qualsevol fet de transcendència social.
- Intervenció i col·laboració en els simulacres.
- Col·laboració amb les forces de seguretat quan es tracti d'actes delictius que es puguin produir.
- Efectuar rescat de persones que puguin quedar atrapades als ascensors en cas d'averia, per això hauran d'haver rebut la formació corresponent.
- Atendre el servei telefònic, en absència de l'operadora, quan així es requereixi.
- Evitar tota mena de fets delictius i preservar d'intrusos el recinte durant les 24 hores, actuant d'acord amb les disposicions legals vigents i procedint en el seu cas a sol·licitar la col·laboració de les Forces d'Ordre i Seguretat Pública si fos necessari.
- Prendre les mesures de seguretat degudes quan algun fet o acte els resulti sospitós.

4.4.2 El Control d'Accessos i bens propietat del Parc Sanitari Pere Virgili

L'objecte de l'activitat "Control d'Accessos" és supervisar i regular l'accés de les persones (personal del PSPV, pacients, familiars, empreses externes) i dels paquets, etc. que poden entrar i/o sortir dels recintes del PSPV per qualsevol dels edificis.

Aquesta activitat pot realitzar-se mitjançant presències físiques i/o dispositius electrònics (càmeres de TV de circuit tancat, sensors, alarmes ...).

Les funcions específiques lligades al Control d'Accessos amb presència física són:

- Identificació d'acreditacions dels usuaris del centre.
- Control d'entrada i/o sortida de paqueteria i material del centre.
- Identificació d'acreditacions d'empreses externes.
- Gestió de la base de dades i control del sistema de control d'accessos implementat al centre.

4.4.3 Les Rondes internes i externes

L'objecte de l'activitat "Rondes internes i externes", és supervisar i assegurar la protecció i la vigilància a les dependències del PSPV, així com de les zones que les envolten, efectuant uns recorreguts preestablerts conformats per un conjunt de punts de control tant visuals com físics.

Aquesta activitat pot realitzar-se mitjançant presències físiques i/o dispositius electrònics.

Les funcions específiques associades a les Rondes, internes i externes, són:

- Custòdia i control de les claus de l'edifici, així com l'obertura i tancament de les dependències que els hi hagin estat assignades segons el Pla Operatiu.
- Control de portes i finestres. S'ha de parar especial atenció a les portes d'emergència, que hauran d'estar sempre lliures de qualsevol impediment o obstacle.
- Servei de rondes periòdiques – control de llocs estratègics i crítics establerts – que com a mínim es realitzarà amb la següent freqüència i nombre:
 - Una ronda al torn de tarda

- Dos rondes al torn de nit

Aquesta operació donarà origen a l'informe diari d'incidències.

- Control de intrusisme a les instal·lacions de l'Hospital.
- Suport al personal de la Institució que hagi de realitzar qualsevol missió de control, autoritat o prohibició sobre altres persones.
- Informació de la detecció d'anomalies de la seguretat electrònica.
- Intervenció i control en actes delictuosos de tota mena.
- Manteniment del control d'aglomeracions, dels pacients conflictius o agressius.
- Tancament dels llums de les dependències del centre fora dels horaris d'utilització, tancament de portes, connexió i desconnexió d'alarmes.
- Manteniment en la seguretat i vigilància vial, incloent-hi l'avís i posterior col·laboració de la retirada de vehicles que dificultin el normal funcionament del centre hospitalari en el seu cinturó tècnic de seguretat.
- Identificació preventiva de riscos (càrregues de foc, tasques informatives amb personal que estigui fumant tant a dins com a l'interior de la zona prohibida del centre, etc.).

4.4.4 Centre de Control i Seguretat

L'objecte de l'activitat del "Centre de Control", és canalitzar i centralitzar la recepció dels senyals d'avís i d'alarma detectats pels dispositius electrònics, així com els avisos del personal relacionat amb el Servei de Seguretat i Vigilància, i coordinar les intervencions i verificacions corresponents.

Les funcions específiques associades al Centre de Control i Seguretat són:

- Supervisió i control dels dispositius electrònics del Control Central.
- Investigació de les alarmes detectades pels dispositius electrònics centralitzats en el Control Central i els avisos rebuts.
- Investigació dels furt/robatoris efectuats.

- Control de càmeres, monitors i en general tot el sistema de captació enregistrament d'imatges.
- Custodia de les imatges registrades. Gestió de les diferents alarmes. Informació de la detecció d'anomalies.
- Seguiment, programació i gestió de les targetes d'acreditació en relació a les autoritzacions dels diferents accessos.
- Posar en marxa els diferents protocols del Pla d'Autoprotecció.
- Custodia, registre i entrega de les claus, de tots i cadascun dels edificis i dependències que componen el PSPV.
- Donar suport per tal d'assegurar unes intervencions més àgils i eficaces.
- Custodia i gestió dels objectes de valor i dels objectes perduts.

4.4.5 Control de l'aparcament de serveis

L'objecte de l'activitat "control de l'aparcament de serveis" és supervisar i assegurar l'entrada a aquests estacionaments únicament a vehicles autoritzats per la Direcció del centre.

Les funcions específiques lligades al control d'accés a l'aparcament de serveis i d'ambulàncies són:

- Supervisió del funcionament de les barreres d'accés.
- Identificació i acreditació de vehicles autoritzats pel centre per a la utilització de l'aparcament.
- Control del bon ordre d'estacionament dels vehicles.
- Vigilància i control de tot l'entorn de la zona, informant de seguida al seu immediat superior davant qualsevol irregularitat observada.
- Regulació del tràfic interior i el correcte procediment en la utilització de les zones d'aparcament de minusvàlids.

4.4.6 Mobilitat intracentres

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la mobilitat del referent de seguretat i/o algun altre component de l'equip, amb la finalitat de poder donar assistència en cas de necessitat i facilitar les gestions intracentres.

Aquesta mobilitat haurà de ser de caràcter sostenible, amb la menor emissió de CO₂ possible, be per a utilització de mitjans de transport públic o bé per l'assignació d'un vehicle de mobilitat sostenible al servei (sent aquest últim cas un criteri de valoració).

El cost derivat d'aquesta mobilitat i totes les despeses generades d'aquesta sempre serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

4.5 CALENDARI I HORARIS DEL SERVEI

El calendari definit per a la realització de la prestació, inclou la totalitat dels dies de l'any (laborables, cap de setmana i festius).

L'horari d'execució de la prestació ve definit d'acord amb les necessitats expressades en el següent quadre, on es determina la cobertura horària de cadascuna de les activitats que conformen el Servei de Seguretat i Vigilància.

Taula distribució horaris

Servei	Matí	Tarda	Nit	Hores dia	Hores Nit	Suma hores
PSPV - 24 hrs	6:00 - 14:00	14:00 - 22:00	22:00 - 6:00	16,00	8,00	24,00
PSPV - Nit CC	6:00 - 7:00		22:00 - 6:00	1,00	8,00	9,00
PSPV - Reforç	10:00 - 14:00	14:00 - 20:00		10,00		10,00
PSPV - Referent.	8:00 - 14:00	14:00 - 18:00		10,00		10,00
PSPV - ICAM (2)	7:00 - 16:00			9,00		9,00
BCNeta - Dia	8:00 - 14:00	14:00 - 20:00		12,00		12,00
BCNeta - Dissabtes (no festius)	9:00 - 14:00	14:00 - 17:00		8,00		8,00
CUAP - Nit	6:00 - 8:00		22:00 - 6:00	2,00	8,00	10,00
CUAP - Caps setmana i festius	6:00 - 8:00		22:00 - 6:00	2,00	8,00	10,00

Degut a la complexitat del Servei, la quantitat de persones que treballen a l'edifici, les diferents actuacions a realitzar en els diferents horaris del dia, els vigilants de seguretat que siguin adscrits al servei, faran torns de matí, tarda i nit. D'aquesta forma els vigilants

seran coneixedors de les diferents actuacions a realitzar durant les 24 h i el canvi d'un horari a altre no compondrà cap enrenou pel servei.

En el cas, que pel tipus de feina a realitzar, es consideri necessari modificar l'horari de presència, de la persona al centre, l'empresa adjudicatària ho haurà de presentar per escrit al Referent de Seguretat per tal que aquest ho pugui validar.

4.6 CENTRE DE CONTROL I SEGURETAT I RECURSOS TÈCNICS

El Parc Sanitari Pere Virgili disposa d'un Centre de Control i Seguretat (CCS) que contempla la següent composició:

- CCTV
- Radiocomunicacions.
- Control d'accessos.
- Centralització de sistemes de supervisió i gestió.
- Centralització de les centrals d'incendis dels edificis del parc.

Per altre banda, en l'edifici de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, del recinte del PSPV, disposa del següent equipament tècnic en matèria de seguretat:

- CCTV
- Arc detector de metalls
- Equip d'inspecció de raig X
- Central contra intrusions

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària assumir la supervisió i gestió dels diferents sistemes, tenint l'obligació de facilitar la formació en cadascun d'ells al personal adscrit al servei.

El servei de seguretat i de vigilància ha d'implementar un servei de mobilitat motoritzada (Exemple: patinet elèctric, segway, etc...) per facilitar els desplaçaments pel recinte i els interiors dels edificis.

4.7 RECURSOS HUMANS

4.7.1 Condicions i obligacions

- El Servei de Vigilància es prestarà mitjançant Vigilants de Seguretat sense armes, amb les instruccions suficients, que seran impartides pel Referent de Seguretat del Parc Sanitari Pere Virgili al Coordinador del Servei de l'empresa adjudicatària.
- L'adjudicatari assumeix els drets i obligacions inherents a la seva qualitat de patró respecte del personal que adscriu a la realització dels treballs contractats, restant el Parc Sanitari Pere Virgili lliure de tota responsabilitat en aquest aspecte.
- El personal assignat al servei haurà d'integrar-se al Pla d'Autoprotecció del Parc Sanitari Pere Virgili, assumint les tasques que li siguin assignades i la responsabilitat del Centre de Control i Seguretat.
- El personal adscrit al servei serà estable en nombre i categoria laboral, de tal manera que l'adjudicatari ha de garantir la suplència automàtica en cas de baixa per malaltia, vacances o qualsevol altre situació que pugui afectar a la cobertura del Servei.

No obstant això, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir en tot moment informada a la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari del Pere Virgili sobre la concreta identitat del personal que realitzi la prestació del Servei.

- En el cas que un vigilant de seguretat que realitza el servei de manera habitual es doni de baixa de l'empresa, aquesta comunicarà de manera immediata el fet a l'interlocutor del PSPV.
- El Parc Sanitari Pere Virgili podrà sol·licitar el canvi d'aquelles persones adscrites al servei, sempre que:
 - No segueixin les directrius establertes pel Parc Sanitari Pere Virgili.
 - Siguin generadors de conflictes amb el personal del Parc Sanitari Pere Virgili o tercers.
 - No segueixin les normes de bones practiques professionals i convivència.
 - Siguin responsable d'accions negligents de manera reiterada.

L'empresa adjudicatària hi serà obligada a realitzar el canvi en un termini màxim de 48 hores.

- L'empresa adjudicatària no podrà substituir cap membre de l'equip de professionals adscrit al servei de vigilància del Parc Sanitari Pere Virgili sense autorització expressa de la Direcció de Serveis Generals del Parc.

Per poder portar a terme la substitució l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits:

- Sol·licitar i justificar el canvi amb una antelació mínima de 15 dies.
- Aportar acreditació de la titulació i formació exigida del vigilant de nova incorporació amb una antelació mínima de una setmana.
- Realitzar un període de formació mínim de 72 hores, 3 sessions formatives per torn, en el servei de vigilància del Parc Sanitari Pere Virgili.
- L'empresa adjudicatària dotarà al personal adscrit al servei de Vigilància del Parc Sanitari Pere Virgili del material, equips, eines, uniformitat, EPIs, i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a subrogar els treballadors que s'indiquen en el llistat de subrogació, en els termes en que ho disposi el conveni col·lectiu que li sigui d'aplicació (Annex I "Conveni col·lectiu estatal de les empreses de seguretat 2023-2026"). Annex II QC "Personal a subrogar"
- L'adjudicatari es farà càrrec de totes les despeses derivades del personal assignat al servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei, com és l'uniforme, amb tots els seus complements, l'equipament i el utilatge destinats a les tasques de vigilància i control d'accessos, les targetes d'identificació, els intercomunicadors (walkies) amb orelles, còpies i bateries degudament homologades pel fabricant, i una llanterna tàctica per posició.
- Atesa la necessitat que el personal de vigilància conegui les instal·lacions materials i el personal del centre, l'empresa adjudicatària es compromet a prendre les mesures

oportunes per instruir-lo amb caràcter previ a el inici del servei. En aquesta instrucció s'han d'incloure els coneixements referents a manuals d'autoprotecció en cada edifici i els protocols per actuar en cas d'emergència.

4.7.2 Composició de l'equip

El servei de vigilància del Parc Sanitari Pere Virgili es compon de quatre equips:

- Equip PSPV:
 - 1 vigilant sense armes 365 dies/any les 24 hores.
 - 1 vigilant sense armes 365 dies/any torn de nit de 22:00 a 7:00.
 - 1 vigilant sense armes 365 dies/any de 10:00 a 20:00 (Vigilant Rondes-Reforç).
 - 1 vigilant sense armes de dilluns a divendres de 08:00 a 18:00 (Referent de Seguretat).
- Equip ICAM:
 - 2 vigilants sense armes els dies laborables en horari de 07:00 a 16:00 hores.
- Equip CAP Barceloneta
 - 1 vigilant sense armes els dies laborables de 08:00 a 20:00.
 - 1 vigilant sense armes els dissabtes **no festius** de 09:00 a 17:00.
- Equip CUAP Gràcia
 - Un vigilant sense armes 365 dies/any torn de nit de 22:00 a 08:00.

El Referent de Seguretat serà l'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i el PSPV.

Parc Sanitari Pere Virgili podrà modificar els horaris i el nombre d'hores del servei en funció de les necessitats que en cada moment es puguin establir, essent obligació de l'empresa adjudicatària adaptar l'estructura i el cost del servei a les noves necessitats.

4.7.3 Requeriments i especificacions necessàries a complir pel personal adscrit al servei:

1. La totalitat de la plantilla adscrita al servei, haurà de conèixer amb exactitud els protocols, els procediments d'actuació i els treballs a desenvolupar, tenint en compte les variacions que es puguin establir en cada moment.
2. La utilització del telèfon del servei es limitarà exclusivament a comunicacions derivades de la prestació d'aquell, restant totalment prohibida per a fins particulars.
3. Donar amb la màxima correcció i claredat les informacions que els sol·licitin i que no constitueixin secret professional o violació de les normes generals de seguretat.
4. No intervenir en cap servei o funció el desenvolupament dels quals no els correspongui.
5. Assegurar i protegir els canals o instruments de comunicació per a la realització del servei, tant els ordinaris com aquells considerats d'emergència.
6. Posar en coneixement del Cap d'Emergències, amb immediatesa, les situacions d'alarmes que es puguin generar, i accionarà els mecanismes i dispositius apropiats per a casos d'emergència.

4.7.4 Funcions del Referent de Seguretat

1. Interlocutor de l'empresa adjudicatària amb el PSPV.
2. Serà el responsable de l'acompliment i execució dels treballs de seguretat de les àrees del recinte.
3. Coordinar els serveis de vigilància i auxiliars.
4. Revisarà els parts de servei i informes del personal operatiu.
5. Organitzarà els torns de treball de personal de seguretat, així com els torns per gaudir del període de vacances.
6. Realitzarà els quadrants i els seus canvis mensuals de serveis amb un punt de treball informàtic amb connexió al programa de l'empresa adjudicatària en el recinte del PSPV.

7. Efectuar controls periòdics del material assignat al servei comunicant qualsevol anomalia a l'empresa de seguretat, per a la seva substitució o reparació el més aviat possible. Realitzar la supervisió dels manteniments dels sistemes de seguretat.
8. Comunicar a l'empresa de seguretat de qualsevol modificació important de l'actuació amb el personal de seguretat.
9. Detecció d'anomalies o millores pel que fa a la seguretat del recinte o personal operatiu.
10. Supervisar i administrar els sistemes de seguretat i gestió d'infraestructures.
11. Gestor de denúncies internes i la seva corresponent tramitació, si escau, a les forces de seguretat (Mossos d'Esquadra, Guardia Urbana).
12. Gestor de conflictes e incidències, elaboració de l'informe estadístic de successos mensual.
13. Gestor absències imprevistes del personal adscrit al servei.
14. Col·laboració en la implantació del Pla d'Autoprotecció del PSPV.
15. Assumirà les funcions de Director d'emergències en la franja del seu horari laboral.
16. Assistència a les reunions oportunes per a la bona execució del servei.
17. Rondes externes al CAP Barceloneta, CUAP Gràcia.
18. Actualització del Manual de Seguretat.

4.7.5 Formació del servei de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de justificar anualment, durant el període d'execució del contracte, mitjançant la corresponent certificació que es lliurarà a la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari Pere Virgili, la realització per part dels vigilants de seguretat adscrits al servei dels plans de formació de reciclatge/cursos d'actualització de 20 hores de durada, la realització dels quals és obligatòria segons l'article 57 del Reial Decret 2364/1994, de 9 de desembre, que aprova el reglament de seguretat privada.

L'article 7 de l'Ordre INT/318/2011, d'1 de febrer, sobre personal de seguretat privada estableix que al menys un 50% de la formació obligatòria establerta en l'article 57 del Reglament de seguretat privada haurà de ser presencial.

Els cursos es realitzaran en centres autoritzats per l'Administració.

Exposem a continuació el contingut mínim dels cursos de 20 hores obligatoris:

Mòdul 1 Procediments operatius

- 1 El control d'accessos
- 2 El control de persones i objectes
- 3 La protecció d'edificis

Mòdul 2 Atenció a la ciutadania

- 1 Característiques generals del servei públic
- 2 Competències personals
- 3 Atenció sanitària immediata

Mòdul 3 Col·laboració amb cossos i forces de seguretat

- 1 Principis rectors
- 2 Comunicació indidències
- 3 Unitat d'interlocució operativa amb la Seguretat Privada

Mòdul 4 Codi deontològic

- 1 Compliment amb les obligacions
- 2 Principis d'actuació
- 3 Dignificació del sector

4.7.5.1 Formació inherent al Pla d'Autoprotecció del PSPV per seguretat

El personal adscrit al servei estarà obligat a realitzar la formació inherent al Pla d'Autoprotecció del Parc Sanitari Pere Virgili, aquesta formació es realitzarà cada any i els cursos a realitzar son:

- Equips de segona intervenció (ESI)
- Operativa del Centre de Control i Seguretat (CCS)
- Comandaments d'emergència
- Director d'emergència (només pel Referent de Seguretat)

El cost de la formació és de 100 €+IVA/persona/any que serà assumit per l'empresa adjudicatària.

4.7.6 Previsió d'hores anuals per servei

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la proposta de número d'hores anuals executives i presencials que assignarà a cada servei. En aquest sentit hauran de complir en l'especificat a:

- Número d'hores anuals.
- Servei amb presència continua.
- Distribució horària per perfil professional i lloc de treball.
- Presència setmanal: 5/7, 6/7 ó 7/7
- Horari i hores/dia

Vacances, baixes i absentisme

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de la cobertura de personal en períodes de vacances, baixes per ITs, absentisme fortuït, permisos o qualsevol altre situació que alteri la presència mínima establerta sota els paràmetres dels següents requeriments:

Vacances: es garantirà el 100% de la cobertura del servei.

Permisos: es substituirà la persona/s que gaudeixin d'un permís al 100%

Baixes per IT: es substituirà la persona/s que es trobin de baixa per IT al 100% a partir del segon dia de IT.

Absentisme fortuït o inesperat: es considerarà absentisme fortuït o inesperat quan un o varis treballadors no s'hagin personat en les instal·lacions passada una hora des de l'inici de la seva jornada. (Termini màxim per donar cobertura és de 60 minuts). En aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les gestions que calgui per a reconduir la situació a la presència establerta.

El termini màxim per donar resposta a una situació d'emergència serà de 120 minuts.

Les situacions de NO cobertura dels treballadors adscrits al servei objecte del present expedient de licitació, serà objecte de penalització. Veure apartat 7 corresponent al règim sancionador del plec de prescripcions tècniques.

4.7.7 Canvis en el personal assignat

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei. Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà de ser aprovada per la Direcció de Serveis Generals del PSPV, el incompliment d'aquesta clàusula serà objecte de penalització. Veure apartat 8 del règim sancionador del mateix plec de prescripcions tècniques.

Mensualment l'empresa adjudicatària lliurarà al responsable del servei del PSPV el quadrant amb la distribució de RR.HH per centres i torns.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar prèviament i en tot moment de les incorporacions i baixes que es puguin donar en el personal adscrit al servei.

4.7.8 Conduïte i Uniformitat

L'empresa adjudicatària uniformarà, al seu càrrec, al personal adscrit al servei.

La uniformitat consistirà en roba de feina adequada, calçat de seguretat i antilliscant homologat, i haurà de portar el logotip identificatiu de l'empresa en lloc visible.

Queda totalment prohibit utilitzar roba i/o calçat que no sigui homologada o de carrer.

L'aspecte general del treballador i de la seva uniformitat serà extremadament pulcre, considerant l'atenció que mereix un centre hospitalari.

El personal assignat al contracte haurà de:

- Anar degudament identificat amb targeta d'identificació personal del sistema establert al PSPV. Aquesta targeta també facilita accés a les zones restringides de forma controlada.

Tot el personal adscrit al servei té l'obligació de portar la targeta d'identificació i accés en lloc visible i durant tot l'horari de servei.

PSPV cobrarà a l'empresa adjudicatària 1,00 € per targeta en primera entrega (a l'inici del servei) i 2,00 € en segones i posteriors entregues per reposició.

Quan un treballador deixi d'estar adscrit al servei l'empresa adjudicatària haurà de retornar la targeta identificativa corresponent, el incompliment d'aquesta clàusula serà objecte de penalització, veure apartat 8 corresponent al règim sancionador.

- Dur la placa d'identificació de manera visible i identificar-se davant les forces d'ordre públic i dels ciutadans afectats amb la targeta d'identificació personal (TIP) quan sigui requerit.
- Tenir una conducta amable, ferma, decidida i serena, no fent ús de formes i actituds inadequades en les seves intervencions.
- Respectar i fer-se respectar per totes les persones, fent servir la comprensió i la diplomàcia en les situacions delicades.
- Els relleus es faran al final de cada torn de treball. El vigilant, en el lloc de treball, només es considerarà rellevat quan el seu company ocupi el lloc, i una vegada s'hagi assabentat, hagi signat i acceptat les novetats existents i les pendents de resolució.

Quan no es compleixi el que s'ha estipulat per als relleus especificat en el punt anterior, el vigilant no podrà abandonar, sota cap concepte, el seu lloc de servei, procedint a informar immediatament a la seva empresa, des de on rebrà les oportunes indicacions.

En efectuar el relleu, sempre es comprovarà l'equip de treball, i en el cas de deteriorament o pèrdua, es consignarà en l'informe d'incidències i s'avisarà a l'empresa de l'incident immediatament, per a la seva reposició. Mai no es farà el relleu sense estar el vigilant entrant degudament uniformat.

4.7.9 Certificat de coneixement

L'empresa adjudicatària haurà de definir un equip gestor i responsable del servei objecte del present expedient de contractació.

Aquest equip haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitats, serveis i especificacions incloses en el conjunt de la documentació del present expedient de contractació. Amb aquesta finalitat l'empresa adjudicatària lliurarà abans d'iniciar el contracte, certificats de coneixement signats per cada un dels components de l'equip en

els que quedi constància que han estat coneixedors, han llegit i han comprés el conjunt de la documentació que regeix el present expedient de contractació.

4.8 RECURSOS ADMINISTRATIUS

- Servei d'una auditoria anual de qualitat sobre la vigilància física i vigilància passiva dels edificis.

4.9 RECURSOS MATERIALS

- L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar al personal els mitjans de comunicació adients, per tal de poder donar resposta immediata als requeriments dels controls d'accessos, de les rondes internes i externes, de les emergències del control central, etc., de manera que estiguin comunicats entre ells.
- En relació amb la comunicació, el Referent de Seguretat del PSPV ha de poder comunicar amb la màxima diligència amb el responsable de l'empresa adjudicatària per idèntics mitjans (telèfon mòbil).
- El material fungible, tinta, paper, tòners, necessaris pel bon funcionament del centre de control. etc.
- El material fungible, tinta per a la impressora de l'ordinador de seguretat.
- Aportació de sis cons amb bandes reflectants per la senyalització d'espais.

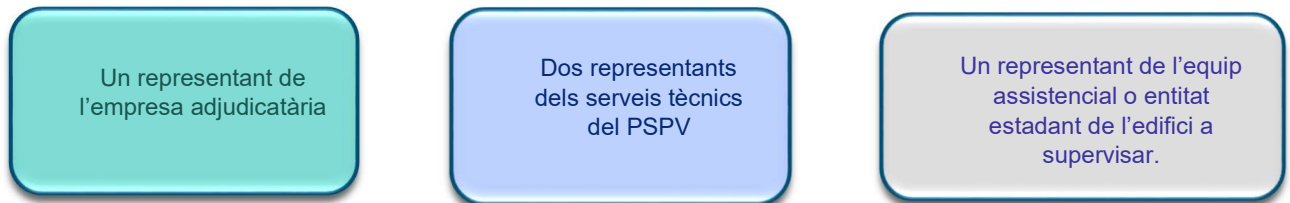
4.10 SEGUIMENT DEL CONTRACTE

De forma resumida i com extracte de l'exposat anteriorment, l'empresa adjudicatària de es responsabilitzarà de:

- Gestionar l'activitat de la plantilla dedicada al servei, per a desenvolupar les tasques corresponents al servei adjudicat.
- Comptar amb un Servei d'Assistència Tècnica 24hrs, segons necessitats.

4.10.1 Comitè de seguiment

Pel correcte desenvolupament dels serveis es constituïran les Comissions de Seguiment que estaran formades, com a mínim, per:



Missió i obligacions de les comissions:

- Vetllar pel correcte desenvolupament del servei;
- Detectar les incoherències o millores;
- Promoure el consens en la definició de solucions;

Les comissions de seguiment hauran d'establir un calendari executiu de reunions i treballs que tindrà com a mínim el següent contingut:

- Reunió de posada en marxa del servei;
- Reunions de seguiment mensuals;
- Reunió de tancament anual.

4.10.2 Informació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els informes que es detallen en els següents punts, amb la periodicitat indicada.

Tota aquesta documentació es facilitarà en format digital i en cas necessari també s'haurà de presentar en format paper quan es sol·liciti.

4.10.2.1 Quadrant del servei

L'empresa adjudicatària lliurarà el quadrant de servei, com a màxim una setmana abans del final de cada mes amb la planificació de personal prevista pel mes següent. Aquest haurà d'estar coordinat i supervisat pel Referent de Seguretat. Qualsevol canvi haurà de ser reportat com a mínim amb 48 hores d'antelació a la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari Pere Virgili, que haurà d'autoritzar expressament el canvi proposat.

4.10.2.2 Informació diària

L'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar diàriament un comunicat d'incidències. Aquest comunicat es presentarà cada dia al referent de seguretat del PSPV designat per la Direcció de Serveis Generals, i conjuntament amb el representant de l'empresa, avaluarà les incidències que es produeixin de manera puntual o repetitiva i s'aplicaran accions correctores. Les incidències diàries estaran signades cadascuna, amb la indicació de noms i cognoms del personal uniformat que hagi participat en cadascuna d'elles, així com número de TIP, i també pel responsable del servei de l'empresa adjudicatària. Els parts diaris estaran formats per les descripcions de les actuacions a realitzar segons servei i per les anomalies produïdes

4.10.2.3 Informació mensual

L'empresa adjudicatària lliurarà cada mes un resum de les rondes efectuades que enregistri els punts de control i les observacions o incidències detectades a efectes estadístics i comparatius.

4.10.2.4 Auditoria i informe anual

L'empresa adjudicatària realitzarà anualment una auditoria, al seu càrrec, sobre els elements de seguretat, accessos, vies d'evacuació, etc. A més a més, haurà d'entregar un informe resum anual que enregistri els punts de control i les observacions o incidències detectades.

5 LOT 2: AUXILIARS DE SERVEIS

5.1 NORMATIVA

Segons normativa vigent.

5.2 CONDICIONS I OBLIGACIONS GENERALS

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'adequar el servei a les necessitats reals del moment, sense que això sigui objecte de contraprestació econòmica sempre que no suposi increment de personal i/o hores de servei.

5.3 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

5.3.1 Àmbit d'actuació General

- Auxiliars de serveis, comprenent les següents activitats:
- Informació i atenció a l'usuari.
- Recepció de correu i missatgeria.

5.3.2 Serveis inclosos

- Servei d'ordenança i recepcionista.
- Servei, sota demanda, d'hostesses per actes i esdeveniments.
- Servei de centraleta telefònica, a requeriment del centre.
- Tasques administratives.
- Control de visites a pacients hospitalitzats.

5.4 RECURSOS HUMANS

5.4.1 Condicions i obligacions

- El Servei d'auxiliars es prestarà mitjançant personal qualificat per a les tasques inherents del servei, amb les instruccions suficients, que seran impartides pel Referent de Seguretat del Parc Sanitari Pere Virgili al interlocutor de l'empresa adjudicatària del servei.
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a subrogar els treballadors que s'indiquen a l'Annex II QC corresponent "Personal a subrogar".

- El personal assignat a aquest servei actualment li apliquen:
 - a) I Conveni estatal de les empreses de serveis auxiliars d'informació, recepció, control d'accessos i comprovació d'instal·lacions. (Annex II)
 - b) III Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut (endavant Conveni SISCAT). (Annex III)
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a subrogar al personal actual adscrit al III Conveni SISCAT que conservaran els drets laborals i de seguretat social, que gaudien en el moment de la subrogació, i que actualment tenen els treballadors del Parc Sanitari Pere Virgili.
- Aquestes clàusules són condicions laborals que gaudeixen els treballadors del Parc Sanitari Pere Virgili, i que en el cas de variació, també ho faran de la mateixa manera pel personal subrogat derivat de la plantilla del Parc Sanitari Pere Virgili.
- L'empresa adjudicatària no podrà traslladar de centre de treball, per necessitats de servei, al personal subrogat del Parc Sanitari Pere Virgili al que fem referència, sense consentiment exprés de l'òrgan contractant.
- El personal assignat al servei haurà d'integrar-se al Pla d'Autoprotecció del Parc Sanitari Pere Virgili, assumint les tasques que li siguin assignades i la responsabilitat del Centre de Control i Seguretat.
- L'adjudicatari assumeix els drets i obligacions inherents a la seva qualitat de patró respecte del personal que adscriu a la realització dels treballs contractats, restant el Parc Sanitari Pere Virgili lliure de tota responsabilitat en aquest aspecte.
- El personal adscrit al servei serà estable en nombre i categoria laboral, de tal manera que l'adjudicatari ha de garantir la suplència automàtica en cas de baixa per malaltia, vacances o qualsevol altre situació que pugui afectar a la cobertura del Servei.

No obstant això, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir en tot moment informada a la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari del Pere Virgili sobre la concreta identitat del personal que realitzi la prestació del Servei.

- Parc Sanitari Pere Virgili podrà sol·licitar el canvi d'aquelles persones adscrites al servei, sempre que:

- No segueixin les directrius establertes pel Parc Sanitari Pere Virgili.
- Siguin generadores de conflictes amb el personal del Parc Sanitari Pere Virgili o tercers.
- No segueixin les normes de bones practiques professionals i convivència.
- Siguin responsables d'accions negligents de manera reiterada.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar el canvi en un termini màxim de 48hores.

- L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona que actuarà d'interlocutor i de responsable del compliment del Contracte.
- L'empresa adjudicatària dotarà al personal adscrit al servei d'auxiliars del Parc Sanitari Pere Virgili del material, equips, eines, uniformitat, EPIs, i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.

5.4.2 Requeriments i especificacions necessàries a complir pel personal adscrit al servei:

- La totalitat de la plantilla adscrita al servei, haurà de conèixer amb exactitud els protocols, els procediments d'actuació i els treballs a desenvolupar, tenint en compte les variacions que es puguin establir en cada moment.
- L'empresa adjudicatària no podrà substituir cap membre de l'equip del personal adscrit al servei d'auxiliars del Parc Sanitari Pere Virgili sense autorització expressa de la Direcció de Serveis Generals del PSPV.

Per poder portar a terme la substitució l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits:

- Sol·licitar i justificar el canvi amb una antelació mínima de 15 dies.
- Realitzar un període de formació mínim de 3 sessions formatives per lloc de treball a cobrir.

5.4.3 Funcions a exercir pels auxiliars de serveis.

El Servei d'auxiliars s'ajustarà en tot moment a les directrius de la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari Pere Virgili, materialitzades mitjançant les normes i instruccions que imparteixi el Referent de Seguretat que actuarà com Coordinador del Servei.

S'enumeren a títol orientatiu les funcions i tasques bàsiques que es sol·liciten en aquest plec, **no essent aquest llistat exhaustiu ni limitador**:

- Informació i atenció a l'usuari
- Informació sobre localització de pacients
- Recepció de correu i missatgeria (aplicació del registre SARCAT)
- Atenció i gestió de la centraleta telefònica
- Tasques administratives
- Ofimàtica bàsica
- Control de visites a pacients hospitalitzats

5.4.4 Canvis en el personal assignat

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei. Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà de ser aprovada per el Departament Tècnic del PSPV, el incompliment d'aquesta clàusula serà objecte de penalització. Veure apartat 8 del règim sancionador.

Mensualment l'empresa adjudicatària lliurarà al responsable del servei del PSPV el quadrant amb la distribució de RR.HH per centres i torns.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar prèviament i en tot moment de les incorporacions i baixes que es puguin donar en el personal adscrit al servei.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir, a petició raonada del Departament Tècnic del PSPV, a qualsevol treballador seu que estigui adscrit al servei i que:

- Incompleixi les directrius establertes per el Departament Tècnic del PSPV
- Siguin generadors de conflictes amb els professionals del PSPV o amb tercers.
- No segueixin les normes de bones pràctiques professionals i de convivència.
- Siguin responsables d'accions negligents de manera reiterada.

5.4.5 Capacitat de resposta

- Es considerarà absentisme fortuït o inesperat quan un o varis treballadors no s'hagin

personat en les instal·lacions passada una hora des de l'inici de la seva jornada. (Termini màxim per donar cobertura és de 60 minuts). En aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les gestions que calgui per a reconduir la situació a la presència establerta.

- El termini màxim per donar resposta a una situació d'emergència serà de 120 minuts.

Les situacions de NO cobertura dels treballadors adscrits al servei objecte del present expedient de licitació, serà objecte de penalització. Veure apartat 7 corresponent al règim sancionador del plec de prescripcions tècniques.

5.4.6 Conducte i Uniformitat

El personal assignat al contracte haurà de:

- Anar degudament identificat amb targeta d'identificació personal del sistema establert al PSPV. Aquesta targeta també facilita accés a les zones restringides de forma controlada. Tot el personal adscrit al servei té l'obligació de portar la targeta d'identificació i accés en lloc visible i durant tot l'horari de servei.

PSPV cobrarà a l'empresa adjudicatària 1,00 € per targeta en primera entrega (a l'inici del servei) i 2,00 € en segones i posteriors entregues per reposició.

Quan un treballador deixi d'estar adscrit al servei l'empresa adjudicatària haurà de retornar la targeta identificativa corresponent, el incompliment d'aquesta clàusula serà objecte de penalització, veure apartat 8 del mateix plec.

- Tenir una conducta amable, ferma, decidida i serena, no fent ús de formes i actituds inadequades en les seves intervencions.
- Respectar i fer-se respectar per totes les persones, fent servir la comprensió i la diplomàcia en les situacions delicades.
- Els relleus es faran al final de cada torn de treball. L'auxiliar, en el lloc de treball, només es considerarà rellevat quan el seu company ocupi el lloc, i una vegada s'hagi assabentat, hagi signat i acceptat les novetats existents i les pendents de resolució.

Quan no es compleixi el que s'ha estipulat per als relleus especificat en el punt anterior, l'auxiliar no podrà abandonar, sota cap concepte, el seu lloc de servei, procedint a informar immediatament a la seva empresa, des de on rebrà les oportunes indicacions.

En efectuar el relleu, sempre es comprovarà l'equip de treball, i en el cas de deteriorament o pèrdua, es consignarà en l'informe d'incidències i s'avisarà a l'empresa de l'incident

immediatament, per a la seva reposició. Mai no es farà el relleu sense estar el l'auxiliar entrant degudament uniformat.

- En cap cas la uniformitat dels auxiliars es podrà confondre amb la uniformitat dels Vigilants de seguretat.

L'empresa adjudicatària uniformarà, al seu càrrec, al personal adscrit al servei.

La uniformitat consistirà en roba de feina adequada, calçat de seguretat i antilliscant homologat, i haurà de portar el logotip identificatiu de l'empresa en lloc visible.

Queda totalment prohibit utilitzar roba i/o calçat que no sigui homologada o de carrer.

L'aspecte general del treballador i de la seva uniformitat serà extremadament pulcre, considerant l'atenció que mereix un centre hospitalari.

5.4.7 Formació inherent al Pla d'Autoprotecció del PSPV per auxiliars

El personal adscrit al servei estarà obligat a realitzar la formació inherent als Pla d'Autoprotecció del Parc Sanitari Pere Virgili, aquesta formació es realitzarà cada any i els cursos a realitzar son:

- Equips de primera intervenció (EPI)
- Operativa del centro de control i seguretat (CCS)

El cost de la formació es de 100 €/IVA/persona/any que serà assumit per l'empresa adjudicatària.

5.4.8 Horaris

- 1 auxiliar de 7:00 a 22:00 hores 365 dies.
- 2 auxiliars de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables.

Parc Sanitari Pere Virgili podrà modificar els horaris i el nombre d'hores del servei en funció de les necessitats que en cada moment es puguin establir, essent obligació de l'empresa adjudicatària adaptar l'estructura del servei a les noves necessitats.

6 ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES COMUNES: LOT 1 I LOT 2

6.1 PLATAFORMA WEB DE GESTIÓ DOCUMENTAL DEL SERVEI

L'empresa/s adjudicatària/es haurà d'implantar un sistema de gestió informatitzada online en plataforma web (Onedrive, Dropbox,...) per a el seguiment del servei objecte del contracte.

Aquest sistema de gestió informatitzat haurà de permetre la comprovació i accés en qualsevol moment de la següent informació:

- Quadrants dels serveis
- Informes d'incidències diàries
- Informes mensuals del servei
- Control d'absentisme del servei
- Gestió de denúncies
- Programa de manteniment dels sistemes de seguretat i recursos tècnics
- Inventari de recursos tècnics assignats als serveis
- Control de claus
- Control d'accessos

Si aquestes plataformes necessitessin de l'activació de llicències seran a càrrec de l'adjudicatari:

- Llicències per l'empresa adjudicatària
- Llicències per PSPV, mínim:
 - 1 d'administrador
 - 2 de supervisió
- Cost de formació (personal empresa adjudicatària i PSPV).
- Cost d'instal·lació
- Cost de manteniment durant tots els anys de contracte

6.2 SEGUIMENT DE LA QUALITAT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Parc Sanitari Pere Virgili vetllarà per la qualitat i la correcta prestació del servei mitjançant una metodologia/sistemàtica d'avaluació i control basada en:

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

6.2.1 Elements de control

Es considerem elements de control:

Quantitatius

- Les queixes i reclamacions dels usuaris relatives al servei de seguretat i/o auxiliars.
- Canvi del personal assignat al servei (indicador trimestral).
- Els mitjans tècnics i/o EPIs necessaris para la realització del servei.

Qualitatius

- Control sobre la imatge i la uniformitat dels vigilants /auxiliars de servei.

6.2.2 Dinàmica dels controls

Els controls de qualitat es realitzaran per una comissió de control que estarà formada segons s'indica a la taula següent:

Comissió de Control	
Adjudicatari	PSPV
Coordinador del Servei	Director SSGG
Referent de Seguretat	Responsable Contracte i / o interlocutor de l'edifici

Objectius i obligacions de la Comissió de Control:

- Vetllar per la qualitat del servei
- Realitzar els controls de qualitat
- Aixecament d'acta de la inspecció i signatura de la mateixa
- Introducció de resultats al Sistema de Gestió Informatitzat

6.2.3 Anàlisi de resultats Lot 1 i Lot 2

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

Els criteris de puntualització seran els següents:

a) Les queixes i reclamacions dels usuaris relatives al servei de seguretat i auxiliars

Punts	Valor	Definició
3	Molt deficient	El nº de queixes i/o reclamacions és superior a 2 en un mes
2	Deficient	Hi ha dos queixes i / o reclamacions en un mes
1	Correcta	Hi ha una queixa i/ o reclamació en un mes
0	Òptima	No hi ha queixes i /o reclamacions

b) Canvi del personal assignat al servei de seguretat i auxiliars (indicador trimestral)

Punts	Valor	Definició
3	Molt deficient	Més de tres persones de rotació canvien durant el trimestre
2	Deficient	Dos persones canvien durant el trimestre
1	Correcta	Una persona canvia durant el trimestre
0	Òptima	No hi ha canvis de personal en el trimestre

c) Mitjans tècnics i/o EPI's necessaris pel servei

Punts	Valor	Definició
3	Molt deficient	Carència, averia o deteriorament de més de dos EPI's i / o mitjans tècnics necessaris per la realització del servei.
2	Deficient	Carència, averia o deteriorament de dos EPI's i / o mitjans tècnics necessaris per la realització del servei.
1	Correcta	Carència, averia o deteriorament d'un EPI i / o mitjan tècnic necessaris per la realització del servei.
0	Òptima	El servei consta de tots els EPI's i mitjans tècnics necessaris per la realització del servei en perfecte estat d'utilització.

d) Control sobre la imatge i la uniformitat dels vigilants / auxiliars de servei

Punts	Valor	Definició
3	Molt deficient	La uniformitat i / o imatge de servei no és l'adequada o reglamentària i a més porta alguna peça o útil no autoritzat.
2	Deficient	La uniformitat i / o imatge de servei no és l'adequada o reglamentària
1	Correcta	La uniformitat i / o imatge de servei és neta i cuidada, però porta alguna peça o útil no autoritzat
0	Òptima	La uniformitat i / o imatge de servei neta i cuidada

7 RÈGIM SANCIONADOR

El servei de Seguretat i vigilància i Auxiliars de serveis del Parc Sanitari Pere Virgili es regirà pel següent **règim de sancions**, prèvia incoació de l'expedient corresponent, i sense perjudici de les penalitats que regulen el Plec de Clàusules Administratives Particular de l'expedient de contractació 22/250 del Parc Sanitari Pere Virgili.

7.1 FALTES LLEUS

Es consideren faltes lleus:

- No lliurar el Quadrant del Servei, al Referent de Seguretat de l'empresa adjudicatària, amb l'antelació mínima d'una setmana.
- Realització de suplències del personal amb personal amb manca de formació sobre els serveis de Vigilància i Auxiliars del Parc Sanitari Pere Virgili.
- No acreditar en tot moment la formació exigida al personal adscrit al servei (titular, corre-torns i suplents).
- La no realització de les rondes d'obertura, d'inspecció i tancament.
- Abandonar el lloc de treball durant la jornada i/o torn.
- La no implementació dels acords i/o millores que es determinin a les reunions de seguiment del Servei, en mode i termini establert.
- No realitzar, i lliurar al Referent de Seguretat, els informes d'incidències del Servei de Vigilància.

7.2 FALTES GREUS

Es consideren faltes greus:

- Tres faltes lleus en el mateix mes configuren una falta greu
- Aptituds ofensives, despectives i/o abús d'autoritat del personal adscrit al servei amb tercers, considerant tercers: treballadors del Parc Sanitari Pere Virgili, usuaris, pacients, visites, transeünts,...
- Realitzar canvis al personal adscrit al serveis sense autorització expressa i acreditada de la Direcció de Serveis Generals del Parc Sanitari Pere Virgili.

- La no atenció dels avisos d'alarma dels sistemes de seguretat i control del Parc Sanitari Pere Virgili.
- No suplir l'absentisme dels serveis en el moment en que es produeixi.
- No realitzar els canvis de personal que sol·liciti el Parc Sanitari Pere Virgili en el terminis establerts.
- No entregar el pla de prevenció de riscos laborals en els terminis acordats.
- El incompliment de la normativa inherent al servei de vigilància.
- La falta de secret i confidencialitat de les dades personals dels treballadors i usuaris del Parc Sanitari Pere Virgili, i en particular de les dades de salut i de la informació de processos i estades dels pacients.
- Fumar dintre del recinte, els seus edificis i dependències.

7.3 PENALITZACIONS

Penalitzacions econòmiques:

El Serveis de Vigilància i Auxiliars del Parc Sanitari Pere Virgili es regirà pel següent règim sancionador, amb la corresponent incoació de l'expedient:

- La suplència o realització de servei per personal no formats als Serveis de Vigilància i Auxiliars del Parc Sanitari Pere Virgili es penalitzarà econòmicament amb la quantia resultant de multiplicar el període de formació (exigit al present plec) pel preu d'hora ordinària (diürna normal) del contracte.
 - $72 \text{ hrs} \times \text{preu(h/contracte)}$
- No portar a terme la immersió lingüística al Català nivell bàsic A2 del personal adscrit al servei es penalitzarà amb 1% sobre la facturació anual fins la realització del programa lingüístic.
- L' incompliment del temps de resposta – en situació d'emergència i cobertura absentisme fortuït- (criteri qualitatiu d'adjudicació del Lot 1 i del Lot 2) es penalitzarà amb un 1% de la facturació mensual per cada tram de 30 minuts en la demorà de resposta, fins un màxim del 10%. D'aplicació en el mes en el que s'incorri en falta.

- Son motiu de penalització les puntuacions superiors a 1 en els indicadors de qualitat especificats a l'apartat 7.2.3 "Anàlisi de resultats" del mateix plec.

La penalització per indicadors de qualitat serà proporcional a la puntuació obtinguda, seguint la fórmula següent:

$$I_f = (I_a + I_b + I_c + I_d) / 4$$

Si $I_f > 1$ s'aplicarà la fórmula de penalització

$$\text{Penalització} = [(I_f / 100) * 3] * \text{facturació mensual}$$

D'aplicació mensual.

- Les faltes greus es penalitzaran amb un 5% de la facturació mensual per cada falta fins a un acumulat del 10% (4 faltes)

L'import o els imports resultants es descomptaran de la factura del mes en curs.

7.4 RESOLUCIÓ DE CONTRACTE

Es podrà portar a terme la resolució de contracte, sempre que:

- Es compleixi un dels supòsits recollits a la llei 9/2017, 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- L'acumulació de 6 o més faltes greus en un mateix trimestre.
- L'acumulació de 4 o més faltes greus en un mateix mes.

7.5 COMUNICACIÓ DE FALTES

Parc Sanitari Pere Virgili comunicarà les faltes pel següent mitjà:

- e-NOTUM

Un cop realitzada la comunicació l'empresa adjudicatària disposarà d'un termini de cinc dies hàbils per presentar al·legacions, transcorregut aquest termini si no s'hagués presentat al·legacions es donarà per confirmada la falta.

Si l'empresa adjudicatària presentés al·legacions la comissió de seguiment del servei disposarà d'un termini de quinze dies per donar per vàlida la falta o retirar-la.

8 FACTURACIÓ DELS SERVEIS REALITZATS

Lot 1: Servei seguretat i vigilància

Mensualment es realitzarà una certificació del servei desglossada en el següents conceptes:

- a) Facturació mensual del servei de seguretat i vigilància diària. Aquest import estarà desglossat per cadascun dels següents serveis:
 - ➔ Servei seguretat PSPV
 - ➔ Servei seguretat ICAM
 - ➔ Servei seguretat Barceloneta
 - ➔ Servei seguretat CUAP Gràcia
- b) Documents mensuals RLC i RNT (antic TC1 i TC2)

Lot 2: Auxiliars de serveis

Mensualment es realitzarà una certificació del servei d'auxiliars.

9 CONSULTES

9.1 VISITA ALS ESPAIS

Parc Sanitari Pere Virgili determina **requeriment imprescindible per poder licitar** la visita als edificis, espais i infraestructures objecte de les obres a realitzar. A tal fi publicarà en el seu Perfil del Contractant data i hora per la visita, essent obligació dels licitadors realitzar-la per a poder licitar.

http://perevirgili.gencat.cat/ca/parc_sanitari_pere_virgili/perfil_del_contractant

Les empreses licitadores hauran de sol·licitar “Cita prèvia” via e-mail a les adreces següents:

contractacio@perevirgili.cat

Tots els licitadors que hagin realitzar la visita obligatòria podran sol·licitar visites complementàries.

9.2 CONSULTES

Totes les consultes, dubtes i/o aclariments, comunicacions tècniques i administratives que les empreses licitadores vulguin realitzar es faran sempre per escrit a la següent adreces de e-mail:

[contractació@perevirgili.cat](mailto:contractacio@perevirgili.cat)

PSPV publicarà les respostes a les consultes al seu perfil del contractant. Per rebre avís automàtic de les notificacions els licitadors hauran d'estar registrats al perfil del contractant a l'expedient objecte de la licitació.

9.3 VISITES A LES SEUS DE LES EMPRESES LICITADORES

PSPV es reserva el dret de sol·licitar visites a les seus de les empreses licitadores amb la finalitat de poder contrastar el que aquestes expliciten a les seves propostes de licitació.