

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER
A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE
SEGURETAT PRIVADA – EXPEDIENT
24SER0009P per al Consorci Corporació
Sanitària Parc Taulí**

1.OBJECTE DE LES PRESCRIPCIONS.....	3
2.ÀMBIT DEL CONTRACTE.....	3
3. DURADA DEL CONTRACTE	4
4.DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ.....	4
5.PERSONAL A SUBROGAR.....	8
6. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA	8
7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	10
8. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	11
9. FORMACIÓ	16
10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	17
11. PLA OPERATIU	18
12. OFERTA TÈCNICA. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	18
13. PROTECCIÓ DE DADES	20
14. CANVIS DE PERSONAL	20
15. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS	21

1.OBJECTE DE LES PRESCRIPCIONS

L'objecte de la present és definir les condicions tècniques de la contractació de Seguretat Privada del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (d'ara en endavant CCSPT).

A les clàusules següents es descriuen detalladament l'àmbit del contracte, i les funcions incloses en la prestació del Servei de Seguretat Privada, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima implicació de l'empresa adjudicatària en la gestió de la Seguretat, i per tal d'assegurar la seguretat física i patrimonial de persones i bens corporatius.

Els requeriments d'aquest Plec Tècnic s'han de considerar, a tots els efectes, com a requeriments mínims d'obligat compliment.

L'empresa adjudicatària atindrà totes les instruccions sobre seguretat que disposi la Direcció de d'Economia i Serveis del CCSPT.

2.ÀMBIT DEL CONTRACTE

Són objecte del Servei de Seguretat Privada els edificis, instal·lacions i equipaments del CCSPT, que comprenen els Centres relacionats següidament:

EDIFICI	ACTIVITAT	M2	HORARI
Taulí	Assistencial	51261	24h
Edifici Ripoll	Assistencial	5705	24h
Santa Fe	Assistencial	9352	07 – 22h
CQA	Quirúrgica	1596	07 – 22h
Serveis Generals	Administratiu	296	07 – 19h
UDIAT	Diagnòstic per la imatge	4823	24h
La Salut	Administratiu	2914	07 – 22h
Victòria Eugènia	Docent	1035	07 – 22h
Albada	Assistencial	9353	24h
VII Centenari	Assistencial/Docent	5026	24h
Menjador Laboral	Serveis	1596	24h
VIR/Metadona	Assistencial	2011	12h
Nau Bosser	Administratiu/Aparcament	3568	24h
Sabadell Gent Gran	Assistencial	8748	24h
Cap Can Rull	Assistencial	1521	16h
Cap Can Llong	Assistencial	927	16h

2.1 Visita a les instal·lacions

És condició indispensable realitzar una visita tècnica a les instal·lacions i espais afectats, per conèixer les localitzacions objecte de licitació.



Per ser admesa la oferta, caldrà adjuntar el preceptiu certificat de visita en el sobre A (documentació administrativa), el qual es lliurarà signat al moment de la visita.

Dades de contacte per concertar visita: Pere Gelabert García

Telèfon: 93.723.10.10 Ext. 20074 - 671000817 **E-mail:** pgelabert@tauli.cat

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà des del 1 de gener de 2024 al 31 de desembre de 2025, prorrogable anualment fins a un màxim de 2 anys més, d'acord al que s'especifica al quadre de característiques de la licitació.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

4.1 Servei a Realitzar

Durant tots els dies de l'any, prestaran el servei de Seguretat Privada **tres vigilants de seguretat sense arma** a les dependències del CCSPT en horari de 24 hores

TIPUS DE VIGILANT	NOMBRE DE VIGILANTS	HORARI	DURADA
Vigilant sense arma	3	00:00 a 23:59h	24h/365 dies

4.2 Aspectes Generals

La funció principal del Servei de Seguretat Privada és la de vetllar i salvaguardar l'ordre i la integritat del personal sanitari i no sanitari dels Centres, els pacients i llurs acompanyants, així com els béns materials, mobles i immobles, d'acord amb el que estableix l'Art. 71 del Reglament de Seguretat Privada vigent.

A més de les tasques relacionades en la normativa de seguretat privada, els vigilants de seguretat s'encarregaran de:

- Manteniment de les normes del CCSPT en relació a controls d'accés, nombre d'acompanyants, aglomeracions i alteracions de l'ordre d'usuaris i acompanyants dels diferents Serveis del CCSPT.
- Garantir l'accés de transport sanitari (Ambulàncies i Helicòpters) a les instal·lacions del CCSPT, mantenint desallotjats els espais i circuits reservats a aquests.
- Dur a terme el control d'accés d'usuaris i acompanyants del Servei d'Urgències.
- Dur a terme l'acreditació de serveis de transport Sanitari.
- Col·laborar en les tasques d'informació al públic, pel que fa a la ubicació de Àrees i/o dependències i direccionalment als taulells o punts d'informació.



- Assegurar el compliment de la normativa vigent sobre la Prohibició de Fumar en centres sanitaris.
- Impedir l'accés al CCSPT de persones no autoritzades, d'acord amb el control d'acreditacions a les zones d'accés restringit a professionals i l'accés a edificis segons normativa horària de cada centre.
- Vigilància d'interiors i exteriors en rondes diürnes/nocturnes.
- Custòdia i control de les claus, així com l'obertura i tancament de les dependències que els hi hagin estat assignades segons el pla operatiu.
- Intervenir en el supòsit d'agressió o per intent d'agressió a alguna persona, a instància pròpia o a requeriment.
- Col·laborar amb el personal sanitari en els diferents protocols sanitaris de contenció i custòdia de pacients als serveis d'Urgències i Salut Mental.
- Dur a terme la custòdia del transport de metadona del Servei de Farmàcia al Centre dispensador de Metadona
- Supervisió de senyals d'alarmes dels sistemes implantats que monitoritzin possibles situacions de risc: Centrals de Detecció d'Incendi, Control d'Accessos i Centrals d'Intrusió. En cas d'alarma, visualitzar, acudir a la zona, reconèixer i actuar en conseqüència.
- Intervenir i col·laborar en les tasques que els hi siguin assignades als Plans d'Autoprotecció.
- Evitar la mendicitat i la presència d'indigents en les instal·lacions del CCSPT.
- Tancament dels llums i espais, fora de l'horari d'utilització.
- El vigilant de seguretat intervindrà en la presentació de denúncies, i farà de testimoni en els casos que pugui ser d'ajut i se li sol·liciti. En cap cas aquests tràmits suposaran l'abandonament, temporal o indefinit del servei que s'estigui prestant.
- No podrà abandonar el lloc de treball o el Centre en horari de servei, a excepció d'autorització expressa.
- Localitzar i comunicar al Responsable de Seguretat del CCSPT els casos d'emergència i transcendència social.
- Fer ús adequat de les bases de dades i registres que tinguin al seu càrrec i garantir la reserva professional de qualsevol informació, tot ajustant-se en la seva utilització a allò que està previst a la normativa vigent sobre protecció de dades
- Comunicar a l'empresa a la que pertany, amb la màxima antelació possible, la impossibilitat d'anar al servei i les seves causes per tal que l'empresa prengui mesures. En cas de malaltia o causa justificada, aquest ho comunicarà al responsable del servei de seguretat de l'Administració per tal d'assegurar el servei.

4.3 Aspectes Específics

4.3.1 Ubicació i funcions dels Vigilants

Els tres vigilants en servei continu de 24 h hauran de dur a terme els seus serveis en les següents ubicacions:

Vigilant 1 – Sala de control / Accés Urgències

L'objecte de l'activitat a la sala 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.

Donar suport per tal d'assegurar unes intervencions més àgils i eficaces.

Supervisió d'alarmes, Supervisió del sistema de CCTV, Aplicatiu de Control d'Accessos i Centrals d'Intrusió. En cas de produir-se una alarma en els diferents sistemes esmentats, el vigilant haurà d'activar els diferents protocols establerts.

Controlar l'accés d'usuaris i acompanyats, fent acomplir la normativa d'accés d'acompanyants establerta per el CCSPT

Vigilant 2 – Rondes servei d'urgències, Accés principal Edifici Taulí i planta baixa del edifici Santa Fe.

- Control del correcte funcionament a l'interior del servei, segons normativa del Centre.
- Control de les targetes identificatives d'acompanyants. Aquestes s'han de portar penjades en lloc visible, i s'han de retornar un cop el pacient deixa el Servei d'Urgències.
- *Manteniment* de les normes a la CCSPT en relació a controls d'accés, nombre d'acompanyants, aglomeracions i alteracions de l'ordre .
- Donar suport en els distints protocols de seguretat.

Vigilant 3 – Rondes Instal·lacions CCSPT

- Dur a terme les rondes periòdiques (diürnes i nocturnes), realitzant un servei de vigilància discontinu dels distints edificis del CCSPT
- Manteniment de les normes a la CCSPT en relació a controls d'accés, nombre d'acompanyants, aglomeracions i alteracions de l'ordre .

- Assegurar el compliment de la normativa vigent sobre la Prohibició de Fumar en centres sanitaris.
- Garantir l'accés de transport sanitari (Ambulàncies i Helicòpters) a les instal·lacions del CCSPT, mantenint desallotjats els espais i circuits reservats a aquests.
- Donar suport en els distints protocols de seguretat.

4.3.2 Activació de Protocols que requereixen la presència de Vigilants

Els Vigilants de Seguretat 2 i 3 seran els actius que donaran resposta als diferents protocols del CCSPT que requereixen de la presència dels vigilants de Seguretat.

En cas d'activar-se dos protocols simultàniament, el Vigilant 1 donarà suport al segon protocol activat, deixant l'accés d'urgències.

4.3.3 Persones altament conflictives

Si es produeix una alteració de l'ordre per una persona conflictiva es prendran les següents mesures:

- Intentar tranquil·litzar-la i controlar la situació.
- Si no es pot resoldre el problema, avisar al 112.
- El vigilant de seguretat, si la situació es prou greu, ho comunicarà al Responsable de Seguretat del CCSPT, així com al Cap de Guàrdia Assistencial.

4.3.4 Informes d'incidències

En acabar cada torn, s'omplirà el full d'incidències, es farà arribar al Responsable de Seguretat del CCSPT cada matí abans de les 09:00 hores. Aquest informe s'entregarà en format electrònic, amb la signatura dels vigilants i les dades dels usuaris implicats en les diferents incidències. A l'oferta s'especificarà el format de l'informe i format de fitxer proposat.



4.3.5 Rondes de Vigilància

Es duran a terme rondes periòdiques de vigilància cada 2 hores per les instal·lacions del CCSPT. Aquestes rondes es diferenciarien entre diürnes (6:00 – 22:00) i nocturnes (22:00 – 06:00), seguint els punts de controls que marqui el Responsable de Seguretat del CCSPT.

5.PERSONAL A SUBROGAR

Com a annex a aquest plec es detalla la taula del personal que actualment dóna servei, i que és subrogable segons normativa vigent (Annex I.3).

6. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

La normativa reguladora dels serveis de seguretat privada determina que aquests únicament seran oferts per empreses de seguretat autoritzades i amb la vigilància i protecció com especialitat, tot realitzant el servei amb personal format i habilitat per la tasca contractada.

El personal que presti el servei haurà de tenir la titulació corresponent i haurà d'anar equipat adequadament. Els requisits mínims que han de complir els vigilants de seguretat que realitzin els serveis al CCSPT, han de ser els següents:

- Estar habilitats pel Ministeri de l'Interior amb les característiques i preparació adequades, així com un coneixement suficient, tant a nivell tècnic com pràctic, que assegurin el correcte desenvolupament de les tasques encomanades.
- Realitzar el servei sense arma.
- Anar uniformats i polits, i portar únicament els estris de dotació: defensa (esprai homologat per seguretat privada) i manilles. Les peces d'uniformitat seran les que s'hagin autoritzat a l'empresa de seguretat, tal com estableix la legislació vigent.
- Lluir la placa d'identificació de manera visible i identificar-se davant les forces d'ordre públic i ciutadans afectats amb la targeta d'identificació personal (TIP).
- Per a la prestació dels serveis descrits en aquestes clàusules tècniques, l'adjudicatari, tenint en compte que el servei s'ha d'efectuar segons l'horari i les altres condicions que s'indiquen a aquest plec, ha de disposar dels mitjans humans amb la qualitat i quantitat suficient, dels mitjans materials i dels mitjans tècnics per que assegurin en tot moment l'execució, el desenvolupament i l'aplicació correcta dels serveis adjudicats descrits en aquest plec.



- Per a la prestació dels serveis descrits en aquestes clàusules tècniques, l'adjudicatari aportarà per la sala de control un ordinador amb potencia suficient, equipat amb tres monitors de 42 polzades per el visionat del sistema de CCTV
- L'adjudicatari haurà de aportar els mitjans de comunicació adients per tal de poder donar resposta immediata als requeriments del servei. La dotació mínima serà d'una emissora base, un número de walkie-talkies amb auricular assignats per lloc amb un reten mínim de un walkie-talkie amb auricular , un walkie-talkie per el director de seguretat del CCSPT. Cada un disposarà de la seva bateria més una de reserva.
- L'empresa adjudicatària garantirà la cobertura total de transmissió dels walkies en tot el recinte del CCSPT mitjançant walkies connectats a la freqüència pròpia legalitzada, els equips seran nous. S'inclourà el pagament de la taxa de radiotelefonia mòbil terrestre anual.
- Tots aquets walkie-talkies hauran de poder comunicar-se amb la seva freqüència i disposar d'un canal per comunicar-se amb la freqüència del servei de manteniment del CCSPT en cas de emergència-
- Tot aquest material i instal·lació quedarà en propietat del Centre Hospitalari al termini de la contractació.
- L'adjudicatari haurà de presentar una relació exhaustiva dels mitjans humans, materials i tècnics de què disposa per portar a terme l'activitat objecte del concurs.
- La missió general del personal de seguretat s'ha d'ajustar amb tots els preceptes continguts en la normativa legal de seguretat privada vigent i que li sigui d'aplicació, que estiguin contingudes a les normes bàsiques del servei i al manual de normes i procediments del mateix.
- El personal adscrit al servei, en conjunt, ha de disposar dels coneixements suficients, tant a nivell tècnic com pràctic, que assegurin la correcta interpretació de procediments i normes de seguretat, així com el funcionament de tots els sistemes de seguretat. També ha de tenir formació específica en matèria de prevenció i extinció d'incendis i en Riscos Laborals.
- El personal que l'adjudicatari destini a aquest servei haurà de tenir totes les condicions determinades per la normativa actualment vigent. Haurà de participar activament en l'execució de plans d'emergència que es portin a terme, i conèixer el protocol d'actuacions per a aquests casos.



Estarà inclòs dins l'abast del servei:

- Fer-se 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.
- El vestuari, equips de protecció individual i dotació de material proposat en el contracte.
- El cost d'antiguitat i altres, que pugués ocasionar la subrogació del personal que actualment presta el Servei.

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- Nomenar un Inspector encarregat de supervisar la correcta execució del servei, d'acord amb les prescripcions establertes per la normativa d'aplicació i segons el plec de clàusules.
- Nomenar un interlocutor únic per les comunicacions amb el Responsable de Seguretat del CCSPT.
- Nomenar conjuntament al Responsable de Seguretat del CCSPT, un Cap d'Equip, que estarà en contínua comunicació aquest.

Comunicar al Responsable de Seguretat del CCSPT les dades personals, categoria professional i horari laboral dels treballadors que designi l'empresa adjudicatària. Aquest personal ha de comptar amb l'habilitació corresponent que atorga el Ministeri de l'Interior. Es garantirà una plantilla fixa, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.

- Garantir la presència del personal en els llocs de servei, substituint **immediatament** al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència.

Canviar el personal de seguretat a petició del CCSPT si, a judici d'aquesta, el personal no s'adapta al lloc de treball o no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana.

- Justificar, durant el període d'execució del contracte i mitjançant la corresponent certificació, que serà entregada al Responsable de Seguretat del CCSPT, la realització per part dels vigilants de seguretat dels plans de formació de reciclatge / cursos d'actualització de 20 hores de durada, d'acord a la normativa vigent.
- Fer una Auditoria de seguretat de l'Hospital, a càrrec de l'empresa adjudicatària (que s'entregarà com a màxim tres mesos després del inici de la prestació del servei de seguretat), realitzant-ne un altre de forma anual, sobre els elements



de seguretat, recursos humans, organització, procediments de seguretat, etc. establerts al CCSPT.

- Les persones designades com a interlocutor i inspector per part de l'empresa de seguretat han de col·laborar amb el Responsable de Seguretat del CCSPT en el pla de recorreguts o rondes i punts de control, per on s'haurà de passar inexcusablement i en el temps prefixat.
- L'empresa adjudicatària aportarà els protocols d'actuació i comportament que durà a terme pel bon desenvolupament del servei.
- En compliment de la normativa laboral, l'empresa adjudicatària proporcionarà als seus professionals els uniformes necessaris per fer correctament la seva feina, així com els EPI's i els mitjans necessaris per a la comunicació segura entre ells.
- Assegurar la ràpida incorporació de personal de seguretat extraordinari a petició del CCSPT.

8. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

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

8.1. Identificació dels elements susceptibles de control

Els elements susceptibles de control inclouran, principalment, els següents apartats:

- **Presència a la Sala de Control i Seguretat.**
Es controlarà la presència física del vigilant de seguretat destinat a aquest servei. Donada la gran responsabilitat que comporta la presència permanent a aquesta sala, es considerarà una greu negligència l'abandonament del servei sense un relleu temporal del mateix. Es controlarà ordre, neteja, control i arxiu de la documentació en curs.
- **Control d'accessos i control de presència a punts fixos de vigilància.**
Es verificarà la presència física als llocs d'accés definits per l'hospital, així com també el control de les funcions exercides pels vigilants de seguretat, d'acord amb els protocols existents. Al mateix temps, es controlarà la correcta aplicació dels horaris de servei indicats.



- **Control sobre rondes internes i externes.**

Aquest control es realitzarà seguint diferents punts del recorregut d'aquestes rondes, fixats en el protocol de seguretat vigent. Es comprovarà, al mateix temps, que la presència física que han de realitzar els vigilants de seguretat als diferents punts, serveis o unitats del seu recorregut hagi estat realitzada satisfactòriament, així com el compliment dels horaris fixats per a les rondes. D'altra banda, també es comprovarà que les funcions encomanades a la seva ronda hagin estat realitzades correctament. Es controlarà les rondes efectuades anteriorment, agafant dies aleatòriament.

- **Temps de resposta, a requeriment, per incidències i a verificacions d'alarmes.**

Des de qualsevol punt del CCSPT, es requerirà la presència d'un o mes vigilants de seguretat, per tal de donar suport a una emergència simulada. Per a aquesta verificació, es controlarà el temps invertit en donar una resposta satisfactòria. Aquest temps serà definit pel responsable de seguretat del CCSPT, previ que s'iniciï el control.

- **Control sobre queixes d'atenció a l'usuari, relatives al servei de seguretat i vigilància**

Periòdicament, i de manera aleatòria, s'analitzaran les queixes dipositades en el Servei d'Atenció a l'Usuari i que facin referència a temes de seguretat. Per a aquesta verificació es tindrà en compte el nombre de queixes, la seva gravetat i la reincidència en els casos denunciats.

- **Control sobre la imatge i uniformitat dels vigilants de seguretat.**

Durant el recorregut, en el control de qualitat, també es realitzarà una verificació de la imatge dels vigilants de seguretat, elements obligatoris/reglamentaris i TIP.

8.2. Dinàmica de realització dels controls

Preferentment els controls de qualitat es realitzaran conjuntament entre el Responsable de Seguretat del CCSPT, i un representant de l'empresa adjudicatària. Qualsevol modificació en l'organització de les tasques a desenvolupar, així com el control de la prestació serà vehiculat a través dels dos responsables designats per ambdues parts.

Aquests controls es realitzaran aleatòriament, sense avís i en el torn de servei escollit pel responsable de seguretat del centre.

Quan finalitzi cadascun dels controls, els fulls on es recullen les dades, seran signades per ambdues parts, indicant la conformitat o no amb els resultats.

Totes les anomalies detectades en els diferents controls de qualitat seran anotades en Registre d'incidències en la finalització de cada control. En cas de no haver trobat cap anomalia en el control, també es farà constar.

8.3. Anàlisi dels resultats i conseqüències

De cara a la valoració global de la qualitat de la prestació proporcionada per l'empresa adjudicatària, una vegada signat el contracte, cada un dels apartats susceptibles de control serà valorat per separat mitjançant una escala del 0 al 3 (de Pèssim a Òptim),

Els criteris de puntuació utilitzats seran els següents:

- **Presencia a la Sala de Control i Seguretat.**

3 Punts	Òptima:	El VS que està a la Sala compleix estrictament les funcions previstes als protocols.
2 Punts	Adequada:	El VS que està a la Sala compleix parcialment les funcions previstes en el protocol.
1 Punt	Inadequada:	El VS que està a la Sala incompleix de les funcions previstes en els protocols.
0 Punts	Pèssima:	El VS està absent de la Sala sense raó justificada i/o no compleix les funcions.

- **Control d'accessos i control de presencia a punts fixos de vigilància.**

3 Punts	Òptima:	Compliment estricte de les funcions previstes als protocols.
2 Punts	Adequada:	Compliment parcial de les funcions previstes en el protocol.
1 Punt	Inadequada:	Incompliment evident de les funcions previstes en els protocols.
0 Punts	Pèssima:	Greus deficiències en el compliment de les funcions.

- **Control sobre rondes internes i externes.**

3 Punts	Òptima:	Compliment estricte de les rondes previstes als protocols.
2 Punts	Adequada:	Compliment parcial de les rondes previstes en el protocol.
1 Punt	Inadequada:	Incompliment evident de les rondes previstes en els protocols.
0 Punts	Pèssima:	Greus deficiències en el compliment de les rondes.

- **Temps de resposta, a requeriment, per incidències i a verificacions d'alarmes.**

3 Punts	Òptima:	El VS acudeix en el temps convingut entre Direcció de seguretat i representant de l'empresa adjudicatària.
2 Punts	Adequada:	Existeix una dilació en el temps respecte al convingut.
1 Punt	Inadequada:	La dilació en el temps respecte al convingut es important.
0 Punts	Pèssima:	La dilació en el temps respecte al temps convingut es molt greu.

- **Control sobre queixes d'atenció a l'usuari, relatives al servei de seguretat i vigilància**

3 Punts	Òptima:	El nombre de queixes i/o d'incidències es l'òptim, pràcticament no hi ha incidències i/o queixes.
2 Punts	Adequada:	El nombre de queixes i/o d'incidències ha augmentat, però dintre de paràmetres acceptables.
1 Punts	Inadequada:	El nombre de queixes i/o d'incidències ha augmentat molt sense justificació aparent i/o es mantenen en nivells poc acceptables.
0 Punts	Pèssima:	El nombre de queixes i/o d'incidències ha augmentat molt més sense justificació aparent i/o es mantenen en nivells inacceptables.

- **Control sobre la imatge i uniformitat dels vigilants de seguretat.**

3 Punts	Òptima:	Els VS del torn, presenten una imatge i/o uniformitat, neta i acurada.
2 Punts	Adequada:	Un dels VS del torn duu alguna peça, útil o adorn que no està reglamentat i/o autoritzat.
1 Punts	Inadequada:	La uniformitat i/o la imatge de dos VS del torn, no són les adequades i/o reglamentaries.
0 Punts	Pèssima:	Més de dos VS del torn, duen alguna peça, adorn no reglamentats i/o la seva imatge personal no és l'adequada.

La puntuació mensual serà la mitjana ponderada de totes les puntuacions del mes. Per tal de realitzar aquesta mitjana ponderada, per cadascun dels elements susceptibles de control, es proposa els factors de ponderació següent:

- Presència a la Sala de Control i Seguretat 15
- Control d'accessos i control de presència a punts fixos de vigilància. 10
- Control sobre rondes internes i externes. 10
- Temps de resposta, a requeriment, per incidències i a verificacions d'alarmes. 10
- Control sobre queixes d'atenció a l'usuari. 10
- Control sobre la imatge i uniformitat dels vigilants de seguretat. 5

La fórmula per a l'obtenció d'aquesta puntuació mensual serà la següent:

$$PM = \frac{\sum_{i=1}^n a_i \cdot s_i}{\sum_{i=1}^n s_i}$$

On:

PM= Puntuació Mensual

ai =Puntuació de cada apartat en cada control
si =Factor de ponderació de cada apartat
n= Número de controls al mes
 Σ =Sumatori
i= Control número i

La informació necessària per a obtenir la puntuació mensual total, es recollirà en un model de fitxa check-list.

Aquesta puntuació mensual representarà el 100% de l'avaluació global de la prestació.

Amb l'objecte de fer una valoració de la incidència de la puntuació en la retribució econòmica, s'identificarà com a correcte puntuacions superiors a 2 i com a faltes, les puntuacions següents:

- Lleus: PM entre 1,51 i 2 Punts
- Greus: PM entre 1 i 1,50 Punts
- Molt greus: PM inferior a 1 Punt

Per cada tipus de falta, s'aplicaran unes penalitat que es contemplen a l'apartat 15.1. El Responsable de Seguretat del CCSPT serà qui portarà a terme aquest seguiment.

8.4. Incidències del seguiment de la qualitat de la prestació

D'acord amb l'esmentat a l'apartat 8.3, la valoració global de la qualitat de la prestació proporcionada incidirà en la retribució econòmica i en la relació contractual amb l'empresa adjudicatària.

Respecte a la incidència de la puntuació en la retribució econòmica a l'apartat 8.3, s'ha presentat una classificació de les valoracions de PM, en:

- Prestació correcte: PM superior a 2 Punts
- Prestació amb incidències lleus: PM entre 1,51 i 2 Punts
- Prestació amb incidències greus: PM entre 1 i 1,50 Punts
- Prestació amb incidències molt greus: PM inferior a 1 Punt

Si el resultat de la valoració PM, correspon a aquesta classificació s'aplicaran les sancions econòmiques següents:

- Correcte: Sense aplicació.
- Falta lleu: 1% de la facturació mensual. $K=0,01$
- Falta greu: 2% de la facturació mensual. $K=0,02$
- Falta molt greu: 4% de la facturació mensual. $K=0,04$

Sent K el factor de minoració.

Es podrà aplicar la formula si s'ha fet, com a mínim un control mensual. L'absència en la Sala de Control i Seguretat de presència física uniformada sense causa justificada en un

dels controls realitzats en el mes incrementarà el factor de minoració K (veure formula a continuació) en 0,005 punts.

L'import mensual de les sancions serà deduït de la facturació del mes següent. La formula per a obtenir la facturació mensual final serà la següent:

$$FR=FN\cdot(1-K)$$

On:

FR= Facturació real del mes

FN= Facturació nominal del mes

K =Factor de minoració total

9. FORMACIÓ

9.1. Criteris de Selecció de Personal

L'empresa adjudicatària haurà d'informar sobre els criteris de selecció de personal, així com de la seva formació. **Els requisits mínims necessaris són:**

Formació bàsica

- Formació acadèmica mínima de graduat escolar o equivalent.
- Posseir suficients coneixements de castellà i de català per a poder exercir adequadament les funcions del lloc.
- Formació oficial obligatòria, inclosa la habilitació de la titulació d'acord amb el disposat a la Llei 5/2014, de 4 de abril, de seguretat privada i resta de normativa vigent que resulti d'aplicació.
- Formació en matèria de protecció contra incendis (nivell ESI).

Formació Específica

- Coneixement físic dels Centres, de les zones de major risc i del reglament de funcionament intern.
- Coneixement de l'esquema d'autoritat i responsabilitats.
- Coneixement de les funcions del personal de seguretat privada als Plans d'autoprotecció.
- Formació en matèria de Resolució de Conflictes.

Els cursos es realitzaran en centres de formació del personal de seguretat privada que hagin presentat la declaració responsable davant l'Administració.

9.2. Pla de formació

Les empreses licitadores hauran de garantir que el personal està suficientment capacitat i experimentat per atendre quantitativa i qualitativament totes les necessitats que es deriven dels serveis que s'especifiquen en el present plec. A aquests efectes, haurà d'acreditar que el personal destinat a la prestació d'aquests serveis ha realitzat plans de formació específics de les tasques assignades.

L'empresa presentarà un Pla de formació que aplicarà al personal de vigilància assignat al CCSPT. Per tal d'assegurar un bon nivell de qualitat en la prestació del Servei i adequar-ho a la contínua evolució de les necessitats dels Centres.

Per cada lloc de treball que formi part del servei de vigilància contractat l'empresa adjudicatària, conjuntament amb el CCSPT, elaborarà i mantindrà permanentment un "Manual de Normes i Procediments d'Actuació Operativa" per a la bona consecució del servei de seguretat.

Aquest Manual inclourà les tasques a realitzar en els diferents llocs de treball, així com els procediments de seguretat a seguir. L'empresa adjudicatària **haurà de presentar-lo en el termini màxim d'un mes**, per a la seva aprovació per part de la CCSPT i la seva posada en funcionament.

10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- L'adjudicatari serà responsable de complir els requisits legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i de complir les normes internes d'autoprotecció del CCSPT.
- L'adjudicatari haurà de justificar la gestió en riscos laborals en la seva empresa i la modalitat d'organització preventiva així com el nom i càrrec de la persona designada en matèria preventiva de l'empresa, junt amb els telèfons o mitjans de contacte.
- L'adjudicatari serà responsable de comunicar al CCSPT els accidents dels seus treballadors que tinguin lloc a les instal·lacions o centre del CCSPT.
- La CCSPT estableix com a mitjà de coordinació l'intercanvi d'informació i Comunicacions a través de la plataforma SGRed ; per a poder intercanviar la documentació de Coordinació d'Activitats Empresarials és necessari disposar de correu electrònic i navegador tipus Explorer o Chrome -

Abans de l'inici de l'activitat, i fins a la posada en marxa de l'intercanvi d'informació a través de SGRed, l'adjudicatari complirà amb la legislació relacionada amb la Coordinació d'Activitats Empresarials i intercanviarà la documentació i la informació que se li demanarà.

Entre la documentació que haurà de lliurar al CCSPT es troba:



- Relació de treballadors que desenvoluparan les seves tasques en el centre de treball del CCSPT i la corresponent aptitud mèdica.
- Avaluació de riscos de l'activitat que realitzen els treballadors de l'adjudicatari a les instal·lacions del CCSPT.
- Mesures d'autoprotecció derivades dels riscos anteriors que adopten els treballadors de l'adjudicatari quan són al CCSPT (p.ex. equips de protecció individual que l'adjudicatari dona als seus treballadors i que utilitzen per la seva activitat al CCSPT) .
- Relació actualitzada de maquinària i aparells
- Relació de productes químics utilitzats amb les corresponents fitxes de seguretat.
- Formació/Informació dels treballadors en matèria de Prevenció de Riscos. La CCSPT podrà demanar a l'adjudicatari documentació addicional un cop revisada aquesta documentació.

Abans de l'inici de l'activitat, la CCSPT lliurarà a l'adjudicatari:

- La descripció dels riscos als centre/s de treball del CCSPT i les mesures preventives a adoptar.
- Actuació en cas d'emergències al CCSPT
- Carta de certificació de rebut de la informació lliurada a l'adjudicatari que ell retornarà signada al CCSPT. L'adjudicatari es compromet a lliurar aquesta informació a la totalitat dels treballadors propis (i subcontractats, si s'escau) que s'incorporin a treballar al CCSPT. Alhora, es compromet al compliment de les normes i a la col·laboració amb els professionals del CCSPT en matèria preventiva.

11. PLA OPERATIU

El pla operatiu es revisarà trimestralment segons les necessitats detectades per l'empresa contractada i es desenvoluparà d'acord amb les instruccions definides per els responsables del CCSPT.

12. OFERTA TÈCNICA. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

L'ofertant haurà d'explicar en la seva proposta de quina manera pensa implementar les indicacions d'aquest Plec, seguint les condicions expressades, en base al seu millor criteri professional i experiència.

Davant qualsevol contradicció entre el contingut de l'oferta presentada i aquest plec, sempre es seguiran els criteris prescrits en el plec de condicions tècniques.

L'oferta presentada haurà d'incloure els documents següents:

• **ESTRUCTURA DE L'EMPRESA**

- Organigrama general de l'empresa, detallant clarament l'organització del servei de seguretat.
- Descripció de les Instal·lacions pròpies (seu central, oficines, delegacions, ...)
- Mitjans humans de l'organització (relació de treballadors per categories professionals).
- Mitjans tècnics de l'organització (vehicles, equips, suport informàtic,).
- Descripció del C.R.A. de l'empresa.

• **ESTRUCTURA DEL SERVEI PROPOSAT PER AL CCSPT**

- Organigrama detallat del Servei proposat, indicant les dependències de l'organigrama general de l'empresa.
- Designació de l' interlocutor assignat davant del CCSPT. Especificant càrrec, currículum i funcions.
- Designació de l'inspector o inspectors assignats al Servei del CCSPT, amb currículum i funcions.
- Vigilant Cap del Servei. Currículum i funcions.
- Descripció dels mitjans humans assignats al servei (vigilants).
- Descripció dels mitjans tècnics assignats al servei (equips, suport informàtic,...).
- Organització del servei de vigilància
- Pla operatiu
- Protocol d'actuació i comportament dels vigilants.
- Pla per de formació a noves incorporacions
- Pla de contingències: Organització en cas de manca excepcional d'un vigilant al seu lloc de treball i per donar resposta a serveis extraordinaris.

• **DOCUMENTACIÓ D'EXEMPLE**

- Model de informe diari de full d'incidències.
- Taula de incidències tipificada.

- Pla operatiu del servei.

• **PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

- Organització de l'empresa en PRL.
- Objectius.
- Mitjans de protecció previstos.
- Pla de riscos per la CCSPT.

• **POLITICA DE QUALITAT**

- Programa de qualitat.
- Sistema de Control de la qualitat del Servei

• **FORMACIÓ DEL PERSONAL**

- Pla de Formació.
- Programa de Formació.
- Inclusió, en el Programa de Formació, de Cursos específics per l'entorn hospitalari. Detallar concepte, contingut, duració, objectius,...
- Calendari de Cursos Previstos.

• **MILLORES TÈCNIQUES, ORGANITZATIVES I DE SERVEI PROPOSADES**

- Informes (diari, mensual i anual) en format electrònic.
- Millores tecnològiques aportades (Equipament informàtic, equipament vigilants, etc.).
- Propostes de millora destinades a la fidelització del personal assignat al servei.

13. PROTECCIÓ DE DADES

D'acord amb el que estableix la llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i per tal de donar-hi compliment, d'acord amb el que estableix l'article 10, en el supòsit de que en el desenvolupament de la relació mercantil i/o de prestació de serveis, l'empresa adjudicatària intervingui en qualsevol fase del tractament de dades de caràcter personal existents en els nostres fitxers, estarà obligada al secret professional respecte als mateixos, i que aquesta obligació subsistirà inclòs en el cas que aquesta relació s'extingís. En qualsevol cas serà d'aplicació la Recomanació 1/2010 de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

L'empresa adjudicatària, per tal de donar compliment a l'esmentada llei, aportarà dins la primera setmana del contracte i quan es contracti un nou professional, còpia del compromís escrit del professional en quant al coneixement de la seva obligació a la confidencialitat.

14. CANVIS DE PERSONAL

Com a conseqüència dels problemes relacionats amb la qualitat de la prestació i originats pel personal de l'empresa adjudicatària que hagin produït una alteració de la

prestació del servei, l'empresa es veurà obligada a substituir a totes aquelles persones que determini el Responsable de Seguretat del CCSPT en un màxim de 72 hores, sense que això provoqui descoberts en la plantilla.

A excepció d'aquests canvis sol·licitats pel Centre, la plantilla haurà de ser sempre la mateixa, no rotativa.

Per a estudiar els casos que es presentin, els interlocutors del CCSPT i de l'empresa valoraran cadascuna de les situacions i acordaran i registraran les resolucions a emprendre.

15. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS: ABSENTISME, BAIXES I VAGUES

Les eventuais situacions d'absentisme, baixes i vagues, es tractaran de la manera següent:

Absentisme i baixes

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, en el mateix dia i mateix torn, els llocs de treball previstos. El personal adscrit al servei serà estable en nombre i categoria laboral, evitant al màxim la rotació del mateix, de tal manera que l'adjudicatari haurà de garantir el 100% de la suplència automàtica en cas de baixa, vacances, malaltia, i/o situacions que puguin derivar-se, per vagues legals o altres motius.

El licitador haurà d'explicar amb quins mitjans i amb quina organització compta per tal de que en cas de que es doni aquesta situació pugui cobrir el lloc de treball en el mínim temps possible i amb personal que conegui el Centre. Haurà d'indicar en quin temps pot donar aquest servei, no podent ser de ser superior a 1h.

Vagues

L'empresa adjudicatària haurà, obligatòriament, de:

- Cobrir els serveis mínims acordats entre l'empresa i la CCSPT, que mai seran inferiors als determinats per la normativa vigent.
- Consensuar amb la CCSPT els possibles acords laborals.
- Els serveis mínims han de complir amb la normativa corresponent en període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades i es farà el pertinent abonament al CCSPT.

Per aquest motiu haurà de disposar d'un pla de cobertura de contingències de personal. Haurà de presentar el document del pla de contingència.

La manca de substitució del personal en els supòsits del paràgraf anterior d'acord amb el pla de contingència comprometès suposarà una penalització per torn no cobert.

15.1 Penalitzacions

- Els possibles descoberts de serveis de vigilància seran penalitzats amb l'abonament per part de l'empresa adjudicatària al centre hospitalari del doble d'hores produïdes en el descobert.
- També es consideraran descoberts o hores no treballades els serveis que es realitzin amb vigilants no acreditats legalment amb el seu número de TIP.
- Els no compliment de les diferents actuacions descrites en el Plec també seran motiu de penalització, d'acord amb l'establert a l'apartat 8.4 d'aquest plec i en darrera instància, d'acord amb la normativa que resulta d'aplicació i que seran portades a terme pel Responsable de Seguretat.