

## Plec de prescripcions tècniques

---

### 1. Objecte

L'objecte del plec de prescripcions tècniques és definir l'àmbit d'actuació i les tasques a realitzar pels vigilants de seguretat, d'acord amb les necessitats dels diferents edificis de la Universitat Pompeu Fabra especificades en aquest plec de condicions tècniques, així com determinar l'organització i suport que l'empresa adjudicatària ha de prestar tant al personal adscrit al servei com als responsables de la gestió del servei per part de la Universitat.

La prestació de serveis de seguretat, a càrrec de vigilants de seguretat, s'haurà d'efectuar per part d'una empresa degudament habilitada, per a totes les activitats definides en aquest plec.

Són a càrrec de l'empresa adjudicatària, totes les despeses relacionades amb el personal emprat, els materials i estris que utilitzi, equipaments, despeses de comunicacions, els serveis externs que requereixi (assessoraments, assegurances, transports i altres despeses diverses) i en general totes les despeses directes i indirectes associades a la prestació del servei objecte del contracte.

Els edificis i metres quadrats a protegir i donar el servei seran els següents:

- 10. Dipòsit de les Aigües: 10.783 m<sup>2</sup>
- 13. Mòduls prefabricats Ramon Turró nº 13: 2.117 m<sup>2</sup>
- 20. Edifici Jaume I: 29.377 m<sup>2</sup>
- 23. Edifici Mercè Rodoreda 23: 3.592 m<sup>2</sup>
- 24. Edifici Mercè Rodoreda 24: 8.685 m<sup>2</sup>
- 25. Edifici Fundació Pasqual Maragall: 4.246 m<sup>2</sup>
- 30. Àgora: 2.421 m<sup>2</sup>
- 40. Edifici Roger de Llúria: 28.098 m<sup>2</sup>
- Edificis d'habitatges del carrer Wellington (18-26)
- 50. Edifici Fàbrica de Ca l'Aranyó: 3.301 m<sup>2</sup>
- 51. Edifici Nau de Ca l'Aranyó: 1.868 m<sup>2</sup>
- 52-53. Edifici Roc Boronat: 14.913 m<sup>2</sup>
- 54. Edifici Tallers: 5.017 m<sup>2</sup>
- 55. Edifici Tànger: 8.878 m<sup>2</sup>
- 61. Edifici Mar: 12.494 m<sup>2</sup>
- 80. Edifici de la Mercè 10-12: 4.877 m<sup>2</sup>

Així mateix i d'acord amb els termes que es fixen en els plecs, aquells edificis de noves incorporacions, en el cas de que fos necessari.

En els quadres de distribució dels llocs de vigilància annexos al plec tècnic estan especificats els llocs amb personal a cobrir, tot i que es podran demanar serveis extraordinaris per qualsevol dels edificis especificats.

### 2. Normativa aplicable

Els serveis a contractar es duran a terme per l'adjudicatari d'acord amb el que es preveu en el plec de clàusules administratives, aquest plec de prescripcions tècniques i en aplicació de la legislació en vigor que regulin aquests servei, que a títol no exhaustiu, està formada per les normes següents:

- Llei de Seguretat Privada 5/2014, de 4 d'abril.
- Real Decret 2364/1994, de 9 de desembre, per el qual s'aprova el Reglament de Seguretat Privada.
- Real decret 1123/2001, que modifica parcialment el Reglament de Seguretat Privada, aprovat pel Real Decret 2364/1994.
- Ordre INT/314/2011, sobre les empreses de seguretat privada.
- Ordre INT/316/2011, sobre el funcionament dels sistemes d'alarma en l'àmbit de

- la seguretat privada.
- Ordre INT/318/2011, sobre el personal de seguretat privada.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.
- Resta de normativa que siguin d'obligat compliment durant el període de vigència del contracte.

El personal adscrit al servei haurà d'estar habilitat amb l'autorització administrativa preceptiva, amb les característiques i preparació adequades, així com amb el coneixement suficient, tant a nivell teòric com pràctic del servei a realitzar, que assegurï el correcte desenvolupament de la tasca encomanada.

### **3. Filosofia del servei**

El model de vigilància adoptat per la Universitat és bàsicament dissuasiu, amb forta utilització dels sistemes i instal·lacions de seguretat. Tots els edificis tenen connexió dels sistemes d'alarma a dos centres de control de la UPF configurats de forma redundat, ubicats a l'edifici de Jaume I i a l'edifici de Roc Boronat.

Les prioritats d'actuació s'adoptaran en funció del criteri de donar protecció en primer lloc a les persones i en segon lloc al patrimoni de la UPF.

Tot l'equip de vigilants (sense armes) disposaran del suport de dos operadors/es de sistemes 24 hores, situats als centres de control, amb els que podran estar en permanent contacte via telefònica. Aquests centres de control, estaran supervisats i dirigits per un coordinador/a de seguretat.

### **4. Qualificació dels llocs de vigilància**

#### **4.1. Coordinador/a de seguretat**

Existirà una figura responsable de la coordinació i planificació del conjunt del servei de vigilància, específic d'aquest contracte que s'anomenarà coordinador/a de seguretat. Tindrà una permanència obligada de com a mínim 2,5 hores diàries tots els dies feiners de l'any, amb horari totalment flexible, per tal de que pugui supervisar tots els torns de vigilància. No podrà compatibilitzar aquesta tasca amb la de vigilant de seguretat.

Disposarà de telèfon mòbil i d'una adreça de correu electrònic propis per tal de fer possible la seva comunicació permanent amb els responsables de la Universitat que ho requereixin.

Haurà de tenir capacitat per ostentar la representació de l'empresa adjudicatària en el compliment del contracte i en l'ordenació de la seva execució i haurà d'atendre les qüestions plantejades pels responsables designats de la Universitat.

La Universitat, en cas necessari podrà requerir el canvi del/la coordinador/a de seguretat quan així ho justifiqui el bon desenvolupament del servei.

En cas d'absència per qualsevol motiu l'adjudicatari n'haurà d'informar a la UPF i designar un substitut amb el mateix perfil i amb la formació necessària.

Les funcions bàsiques d'aquest perfil són:

- Coordinar i planificar el servei.
- Elaborar les previsions i modificacions dels quadrants mensuals del personal del servei que haurà d'enviar al personal designat de la Universitat.
- Realitzar visites a tots els edificis, per tal de poder supervisar els llocs de treball i elaborar propostes que justifiquin canvis o millores en el servei així com la determinació dels mitjans materials necessaris. També es reunirà periòdicament (almenys cada 15 dies) amb el responsable del contracte o els coordinadors de manteniment per tal d'atendre possibles incidències, peticions de serveis

- extraordinaris i per informar de qualsevol canvi que es produeixi.
- Vetllar per a la bona integració de personal nou i la seva formació adaptada al servei, prèvia a la seva incorporació efectiva. Si això comporta algun cost anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- Elaborar i actualitzar les ordres de servei, d'acord amb l'estructura actualment existent.
- El/la coordinador/a de seguretat enviarà abans del dia 25 de cada mes, mitjançant correu electrònic, els quadrants del servei del mes següent i un cop realitzat el servei, també enviarà el quadrant amb les modificacions que s'hagin dut a terme. Aquests quadrants hauran de reflectir els torns de treball i el nom del/la vigilant de cada torn.
- Totes les altres funcions inherents a la figura del/la Coordinador/a de seguretat per al bon desenvolupament del servei.

#### **4.2. Operador/a del Centre de Recepció d'Alarmes**

L'atenció i operació de les Centrals Receptores d'Alarmes i Incidències (lloc on es reben les alarmes d'incendis, intrusió i altres incidències de tots els edificis de la UPF) de Jaume I i de Roc Boronat comporta que el personal que les atén, tingui una formació específica en gestió remota d'equips, operació de sistemes electrònics de seguretat i ofimàtica.

També ha de poder portar a terme la coordinació de tots els avisos dels/les vigilants de la resta d'edificis. Aquest servei requereix una alta especialització i capacitat de gestió d'emergències i cal que estigui garantit les 24 hores dels 365 dies de l'any, essent la seva resposta immediata. Exercirà la funció de cap d'equip del personal. Aquest lloc no pot quedar desatès en cap moment.

Les funcions bàsiques d'aquest servei són:

- Realitzar el control d'imatges de les càmeres de seguretat dels diferents edificis; el control de les alarmes d'intrusió, contra-incendis i alarmes tècniques; el control d'obertura i tancament dels edificis amb accessos automatitzats i les altres funcions inherents al desenvolupament del centre de control. Realitzarà un informe diari d'incidències produïdes durant el servei, especificant especialment la recepció d'alarmes.
- Comprovar diàriament el bon funcionament dels equips electrònics. Les centrals receptores d'alarmes d'intrusió són Vigia-Desico. El CCTV està compostat per 188 càmeres a Ciutadella i 96 càmeres al Poblenou, totes integrades al programa Avigilon. L'edifici del Mar i l'edifici de Mercè tenen centrals receptores d'alarmes d'intrusió Galaxy Honeywell integrades als 2 centres de control de Jaume I i Roc Boronat, amb 30 i 8 càmeres respectivament.
- Atendre telefònicament les avaries urgents d'instal·lacions de qualsevol edifici i la seva transmissió i registre d'actuacions als serveis encarregats de solucionar les incidències.
- La recepció dels senyals d'alarmes de foc i d'intrusió mitjançant els sistemes instal·lats i els seus programes informàtics de gestió i la comunicació d'aquests al personal indicat al pla d'autoprotecció (PAU) per a la seva comprovació in situ.
- L'atenció telefònica de les línies del Centre de Recepció d'Alarmes (CRA) i la realització de trucades als serveis interns de la UPF, incloent les trucades a les forces i cossos de seguretat i als serveis d'emergències quan sigui necessari, així com l'atenció al correu electrònic dirigit a l'adreça institucional del servei de seguretat de la UPF.
- Servir de suport als altres llocs de vigilància de la Universitat i encarregar-se durant el seu torn de controlar telefònicament que tots els/les vigilants de totes les àrees es trobin en el seu lloc de treball i el servei funcioni correctament, demanant que a cada canvi de torn els/les vigilants de cada edifici truquin al centre de control per donar novetats i assegurar-se que el servei queda cobert en tot moment.

### 4.3. Vigilant de seguretat

Servei sense arma i amb les funcions especificades a la Llei i Reglament de Seguretat Privada en vigor actualment, atenent les ordres de servei específiques de cada edifici.

Els/Les vigilants de cada edifici han de conèixer perfectament:

-La distribució interior de l'àrea de la UPF en la que tingui designades les seves funcions.

-La situació exacta de tot l'equip que pugui necessitar manipulació:

Centrals d'alarmes d'intrusió i incendi.

Quadres elèctrics.

Aparells de climatització.

Claus de pas d'aigua i gas.

-L'actuació concreta amb cadascun dels equips segons l'ordre de serveis.

L'actuació dels/les vigilants consistirà en esmenar l'emergència segons instruccions concretes a cada edifici i informar de les actuacions portades a terme, mitjançant informes diaris i d'incidències.

També cobrirà les absències puntuals (àpats, WC,...) del personal del Centre de Recepció d'Alarmes.

Els/les vigilants de rondes, hauran d'acompanyar al servei de 24 hores de l'empresa de manteniment, en el cas d'alarmes d'incidències tècniques, tant als edificis on presten el servei com als edificis de Mercè i Mar fora dels horaris d'obertura d'aquests.

### 5. Distribució dels llocs de vigilància

La distribució dels llocs de vigilància, amb indicació dels períodes de presència i la qualificació dels llocs de treball resten recollits en el annex I. Aquesta classificació dona lloc a la següent estructura:

#### **Edificis 10, 13, 20, 23, 24, 25, 30 i 40:**

##### Central de Recepció d'Alarmes (CRA).

Un lloc de vigilant de seguretat amb preparació específica per fer un control efectiu dels sistemes i donar suport a la resta d'integrants dels equips de seguretat les 24 hores els 365 dies de l'any. Els/les vigilants que ocupin aquest lloc de treball seran els responsables, durant el seu torn, de que tot el servei funcioni correctament amb el suport puntual del/la coordinador/a de seguretat.

##### Rondes.

Independentment de la motivació dissuasòria, el control dels diferents sistemes automàtics de seguretat necessita el suport de la presència de personal per tal de comprovar les alarmes i atendre incidències. Aquestes circumstàncies necessiten de dos llocs de vigilància de 24 hores els 365 dies de l'any amb un control visual de les entrades als edificis de l'àrea, connectats amb un walkie-talkie amb el "CRA" i amb disponibilitat d'atendre incidències als edificis docents de l'Àrea.

D'altra banda, un cop tancats els edificis caldrà realitzar també rondes exteriors.

#### **Edifici 80:**

##### Control d'accés.

Aquest servei només es realitzarà en dies feiners, ja que els festius i caps de setmana l'edifici restarà tancat. No caldrà el servei durant el tancament de la Universitat 2 o 3 setmanes a l'agost i 1 setmana al nadal.



E-300100/09-01-24

Un/a vigilant de seguretat 14,5 hores diàries, des de les 7:30 h fins a les 22:00 h. Haurà d'obrir i tancar l'edifici. El/La vigilant es situarà al vestíbul principal de l'edifici fins a les 21:00 h que tancarà les portes i farà rondes per tot l'edifici.

### **Edificis 50, 51, 52-53, 54 i 55 :**

#### Central de Recepció d'Alarmes i Incidències (CRA).

Un/a vigilant de seguretat amb preparació específica per fer un control efectiu dels sistemes i donar suport a la resta d'integrants dels equips de seguretat les 24 hores els 365 dies de l'any. Els/Les vigilants que ocupin aquest lloc de treball seran els responsables, durant el seu torn, de que tot el servei funcioni correctament amb el suport puntual del/la coordinador/a de seguretat.

#### Rondes.

Independentment de la motivació dissuasòria, el control dels diferents sistemes automàtics de seguretat necessita el suport de la presència de personal per tal de comprovar les alarmes i atendre incidències. Aquestes circumstàncies necessiten d'un lloc de vigilància de 24 hores els 365 dies de l'any amb un control visual de les entrades als edificis de l'àrea, connectat amb un walkie-talkie amb el "CRA" i amb disponibilitat d'atendre incidències als edificis de l'Àrea. D'altra banda, un cop tancats els edificis cal realitzar també rondes exteriors.

També caldrà un lloc de vigilància 17 hores diàries, des de les 5:30 h i fins a les 22:30 h tots els dies feiners de l'any. No caldrà aquest servei durant el tancament de la Universitat 2 o 3 setmanes a l'agost i 1 setmana al nadal.

### **Edifici 61:**

#### Control d'accés.

Aquest servei només es realitzarà en dies feiners, ja que els festius i caps de setmana l'edifici restarà tancat. No caldrà aquest servei durant tot el mes d'agost i 1 setmana al nadal.

Un/a vigilant de seguretat 16 hores diàries, des de les 5:30 h, que obrirà l'edifici fins a les 21:30 h, que tancarà l'edifici.

Tindran consideració de dies festius tots els dissabtes i diumenges, el dia 23 d'abril (Sant Jordi) i les festes que fixa el calendari laboral del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

Es consideren dies laborables la resta de dies de l'any no festius.

L'horari diürn és de 6:00 del matí a 22:00 hores i l'horari nocturn la resta d'hores.

La informació relativa al nombre de dies i horaris és aproximada i no vinculant, ja que la quantitat de dissabtes, diumenges, festius i laborables varia en funció del calendari laboral que la UPF aprovi cada any. La hipòtesi de càlcul s'ha calculat considerant que un any natural té 248 dies laborables i 117 dies festius.

Es facturaran les hores de servei realment realitzades, que variaran en funció dels dies festius i feiners de cada mes.

S'adjunta Annex amb la distribució dels llocs de vigilància.

## **6. Condicions generals de la prestació del servei**

### **6.1 Principis generals d'actuació**

Tot el personal de seguretat atindrà en totes les seves actuacions als principis d'integritat i dignitat; protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos,

arbitrarietats i violències, i actuant amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.

Aquest personal actuarà recolzat i coordinat des dels Centres de Control redundants de Jaume I o de Roc Boronat.

L'adjudicatari ha de disposar dels recursos humans, mitjans materials i tècnics amb la qualitat i quantitat suficient perquè assegurin en tot moment l'execució correcta de les tasques encomanades.

Els períodes horaris a desenvolupar mitjançant els diferents tipus de lloc de vigilància es cobriran amb personal prèviament format en les tasques de tipus general i en les específiques del lloc de vigilància (el període mínim de formació al mateix edifici serà de dos dies feiners i un festiu) i amb capacitat suficient.

El servei contractat s'ha de complir de manera que el personal es trobi des de l'hora determinada com inici del servei, degudament uniformat i ubicat en l'espai destinat a tal efecte, i fins l'hora fixada com a termini del servei, moment que ha d'abandonar les instal·lacions de la Universitat.

Pel que fa al relleu amb el personal de la Universitat o del propi servei de vigilància, cal extremar la puntualitat per tal de no perjudicar a d'altres persones o serveis.

El període màxim de torn de prestació de serveis planificat serà de 8 hores els dies feiners i de 12 hores els festius i caps de setmana, llevat de casos excepcionals per cobertura de baixes imprevistes de personal.

## **6.2 Funcions generals del servei**

- Seguir i complir la normativa sobre tasques específiques del servei de vigilància que tingui la Universitat, tenint en compte també les operatives de seguretat que s'estableixin, tant en el servei habitual com en els serveis extraordinaris, sempre complint la normativa vigent en matèria de seguretat privada.
- Donar protecció a les persones a l'interior del recinte universitari i als béns immobles de la Universitat i evitarà la comissió d'actes delictius.
- Evacuar persones que efectuïn o incitin a actes violents, desordre, vandalisme, etc. dins dels edificis de la Universitat.
- En cas d'observar fets delictius en relació amb la seguretat de les persones o béns de la Universitat, s'actuarà posant a disposició de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra els presumptes autors, lliurant els efectes, instruments i proves dels delictes.
- Control d'accés als edificis o espais de la Universitat, sobretot en dies festius i fora dels horaris d'obertura dels edificis. Confecció diària de l'arxiu de control d'entrada i sortida de visites que accedeixen a l'edifici fora de l'horari feiner (sempre amb autorització). La UPF facilitarà una llista amb el personal autoritzat a entrar, només la Direcció de Campus i el Servei d'Infraestructures i Patrimoni pot autoritzar l'entrada esporàdica d'alguna persona. També es farà un control d'accés 24 hores a tots els operaris de les empreses que accedeixin a treballar a la Universitat.
- Custòdia de claus i targetes d'accés i lliurament a persones autoritzades.
- Inspecció ocular de tot l'edifici (inclòs terrat) mitjançant la realització de rondes periòdiques fora de l'horari feiner amb un circuit a determinar per la UPF. Haurà de supervisar les instal·lacions dels edificis per evitar possibles riscos (incendis, inundacions, talls de subministrament energètic,...) i controlar els sistemes de seguretat instal·lats o que es puguin instal·lar. S'atendrà qualsevol situació de risc o emergència als espais de la Universitat. Queda prohibit utilitzar l'ascensor durant les rondes. Caldrà que marquin en els punts de marcatge destinats a tal efecte.
- Tancament i obertura dels accessos als edificis de la Universitat i de les portes, finestres i llums dels edificis, per tal d'aconseguir un major estalvi energètic.

- Reportar si hi ha instal·lacions de climatització o d'enllumenat enceses fora de l'horari d'obertura de l'edifici.
- Observar que es respectin les normes de prohibició de fumar.
- Col·laboració en possibles emergències que es puguin produir així com en el Pla d'Autoprotecció (PAU) dels edificis.
- Portar a terme en relació amb el funcionament de centrals d'alarma, la prestació dels serveis de resposta de les alarmes que es produeixin.
- Suport als actes acadèmics o protocol·laris que es requereixin per part dels responsables de la Universitat.
- Quan convingui, prèvia formació específica per part del coordinador o responsable de manteniment de l'edifici, se li podran encarregar determinades actuacions que no requereixin coneixements especials (encesa automàtica de calderes, control de la temperatura ambient, etc.)
- Suport a les actuacions de la policia davant d'incidències com robatoris, furts o altres ocorreguts a persones o béns mobles de la Universitat.
- En cas de que el/la vigilant assignat a dur a terme el servei de vigilància no pogués assistir al seu lloc de treball informará el més aviat possible a l'empresa de seguretat, que assegurarà l'entrada en servei d'una altra persona, amb la mateixa qualificació del lloc de treball, sense que això representi cap mena de despesa per a la Universitat. El/La vigilant sortint no abandonarà el lloc de vigilància fins que no arribi el substitut o bé l'inspector/a de servei o el/la coordinador/a de seguretat.
- Elaboració d'informes diaris i informes d'incidències.

### 6.3. Mitjans humans

Tot el personal que realitzi el servei, estarà en possessió de l'habilitació professional vigent expedida per l'organisme públic competent. L'adjudicatari haurà de justificar la qualificació professional del personal destinat mitjançant la presentació de fotocòpia compulsada de la targeta d'identitat professional i la cartilla professional davant la Universitat sempre prèviament a la incorporació al servei.

Hauran d'anar uniformats i portar únicament els mitjans de defensa de dotació: defensa (de goma semirígida, de 50 cm de longitud i de color negre) i manilles, sense arma de foc. Les peces d'uniformitat seran les que s'hagin autoritzat a l'empresa de seguretat, tal com estableix la legislació vigent. Com a eines complementàries, cada servei estarà dotat de llanternes halògenes d'ús professional i de telèfon mòbil.

El perfil del servei serà un/a vigilant de seguretat amb la formació necessària segons el lloc de vigilància (veure Annex de distribució dels llocs de vigilància), seleccionat i format. Ha de disposar dels coneixements necessaris per la utilització dels equips i elements informàtics.

Qualsevol canvi de personal haurà de contar amb el vist-i-plau del Servei d'Infraestructures i Patrimoni, explicant els motius d'aquest canvi.

La Universitat pot sol·licitar el canvi de vigilants així com de coordinador/a de seguretat i l'adjudicatari l'haurà de reemplaçar per un altre amb capacitat suficient per les tasques encomanades. Aquest canvi s'haurà de fer el més àgil possible i sempre abans de 5 dies comptats a partir de la data de la petició de la substitució.

El personal adscrit al servei, no podrà realitzar cap altra activitat extra, sigui remunerada o no, per compte seu dins de la Universitat que no estigui relacionada amb les seves tasques de vigilància. El personal que hagi acabat el seu torn haurà d'abandonar els espais de la UPF.

La UPF es reserva la possibilitat de modificar el qualsevol moment, en funció de les necessitats o circumstàncies que es puguin plantejar, els horaris recollits en aquestes prescripcions tècniques, amb l'única condició de la prèvia comunicació per escrit a l'empresa adjudicatària del servei.

El personal adscrit al servei disposarà de suport tècnic i humà per part de l'adjudicatari per desenvolupar la seva feina correctament.

Els relleus es faran al final de cada torn de treball. El/La 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, el/la vigilant no podrà abandonar, sota cap concepte, el seu lloc de servei, procedint a informar immediatament la seva empresa, des d'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/la vigilant entrant degudament uniformat.

L'empresa adjudicatària, en compliment del que s'estableix a la normativa en vigor determinarà el número de persones de vigilància que han de prestar el servei per cobrir les hores indicades en aquest document, per tal de respectar les jornades màximes de treball.

L'adjudicatari haurà de donar el servei contractat en tots els seus termes i proveir les vacants que es puguin produir per malaltia, absència, vacances o qualsevol altre causa, per tal de què el servei no quedi desatès.

La feina no realitzada per motius de vaga o qualsevol altra causa imputable a l'empresa, donarà lloc a la corresponent indemnització a favor de la Universitat, sense perjudici de exigir la reparació dels danys que es poguessin produir a tal efecte.

#### **6.4. Mitjans materials i tècnics**

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar l'equipament necessari per a la correcta execució dels serveis encomanats i haurà de vetllar pel correcte funcionament del material durant tot el període de vigència del contracte, restant obligada a substituir o reposar immediatament el material defectuós o que pugui mancar per qualsevol motiu.

L'adjudicatari del servei disposarà d'un número de telèfon atès les 24 hores tots els dies de l'any que el permeti localitzar a un responsable del servei per part de la Universitat.

L'equip d'ús personal ha de constar, almenys, dels elements següents:

-Uniforme que estableix la normativa de seguretat privada, d'estiu i d'hivern amb distintiu "Servei de Vigilància", roba d'abric i armilla reflectant.

-Mitjans de comunicació i transmissió de diferents tipus, que garanteixin la comunicació: telèfons mòbils i equips d'emissió recepció (walkie talkie) per a la comunicació entre el centre de control i els/les vigilants de rondes dels diferents edificis.

-Un megàfon (3 en total) als edificis de Jaume I, Roc Boronat i Mar, dels que n'haurà de comprovar periòdicament el seu funcionament, per estar disponibles en qualsevol moment en cas de necessitat.

-Estris de defensa personal de goma, manilles i llanterna halògena o de leds. Cap vigilant portarà arma reglamentaria ni sprays de defensa personal.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informàtic de control de rondes sense cap cost extraordinari per la Universitat. Aquest control de rondes estarà compost per lectors i punts de control que garanteixin la total cobertura dels centres i estaran incorporats al sistema on-line de seguiment. El/la coordinador/a de seguretat revisarà i es farà responsable del manteniment i gestió d'aquest control de rondes i de les possibles actualitzacions i modificacions que la UPF els hi pugui





demanar. Aquests marcatges de rondes s'han de poder consultar en qualsevol moment pels responsables de la Universitat.

L'empresa haurà de proporcionar telèfons mòbils als/les vigilants del contracte i s'haurà d'encarregar de la totalitat del seu cost, tant material com de trucades.

## **7. Petició de serveis extraordinaris, servei d'inspecció, consultoria i acudas**

### A) Serveis extraordinaris:

A més dels serveis ordinaris especificats, l'empresa adjudicatària s'obliga a prestar tots aquells serveis extraordinaris o ampliacions en funció de les necessitats o circumstàncies que li siguin requerides amb una antelació de 6 hores.

Existirà un servei propi de l'empresa adjudicatària que s'encarregui d'atendre i proporcionar els serveis extraordinaris que es demanin des dels responsables de la Universitat a través del centre de control de la Universitat (mitjançant trucada telefònica i/o email). Aquest servei estarà cobert les 24 hores els 365 dies de l'any.

El servei mínim facturable per dia per serveis extraordinaris serà de 4 hores (1/2 jornada de treball).

Si el servei extraordinari és per ampliació horària del servei habitual, es facturarà aquest servei en fraccions de 1/2 hora.

Els preus/hora seran els mateixos que resultin de l'adjudicació. Es preveu una partida independent estimativa (però inclosa dins del pressupost de licitació del present contracte). En cap cas s'estarà obligat a exhaurir aquesta partida.

### B) Servei d'Inspecció:

El servei d'inspecció realitzarà les inspeccions necessàries (mínim 1 cop al mes) per tal d'assegurar el bon funcionament del servei. Aquest servei no serà compatible amb les funcions del servei de coordinador/a de seguretat, l'ha de realitzar un altre responsable de l'adjudicatària amb personal qualificat i diferent del personal que presta el servei en aquest contracte. Aquest servei d'inspecció donarà suport al/la Coordinador/a de seguretat. Caldrà enviar un email un cop al mes amb la valoració del servei d'inspecció, que caldrà que inclogui tots els serveis de tots els torns i les eventuais propostes de millora.

### C) Consultoria:

L'adjudicatari haurà de donar el servei d'assessorament i consultoria en tots aquells aspectes relacionats amb el servei, tant per voluntat pròpia com per requeriment de la Universitat.

### D) Servei d'Acuda:

La prestació del servei d'Acuda, garantirà la resposta només davant senyals d'alarma d'intrusió, desplaçant el personal assignat quan els edificis de la Universitat no estiguin oberts al públic ni hi hagi personal de vigilància (edificis Mercè i Mar, durant els dies feiners per la nit i durant tots els caps de setmana, festius i durant el tancament institucional).

No es demanarà servei d'Acudas per alarmes tècniques, que seran cobertes, juntament amb el personal de guàrdia de manteniment, pel propi personal de seguretat dels edificis

El servei d'Acuda es farà amb accés a l'interior dels edificis, el que implica segons la normativa vigent de la prestació del servei per mitjà de dos vigilants sense arma, uniformats i amb un vehicle retolat.

El temps màxim de resposta davant senyals d'alarma no superarà els 60 minuts a comptar des de la sol·licitud de la intervenció. Caldrà recollir les claus a qualsevol dels dos CRA de la Universitat.

L'adjudicatari disposarà d'un sistema de gestió on-line que permeti la transmissió a temps real dels informes corresponents a les actuacions del servei d'Acuda.

A excepció dels serveis extraordinaris, que es facturaran a banda, els serveis d'inspecció, consultoria i d'acuda especificats en aquest plec estan inclosos dins del preu del contracte, i no generaran cap factura addicional.

## **8. Informes del servei**

Caldrà que tot el personal faci servir les mateixes plantilles per a tots els edificis, on es farà constar el logo de l'empresa de seguretat.

### **8.1. Informe diari**

Tot el personal de seguretat, caldrà que realitzin un informe diari del servei, un resum on es recullin les anomalies o esdeveniments que afectin a aquest. Caldrà enviar-los diàriament al responsable del contracte o la/es persona/es que ell designi. Cal fer un informe per cada lloc i per cada torn de treball. Aquests informes s'enviaran a través d'una plataforma on-line o via correu electrònic.

### **8.2. Informe d'Incidències**

Cal elaborar un informe específic amb les màximes dades possibles de les incidències destacables del servei, així com les accions dutes a terme. Aquest informe caldrà enviar-lo el més aviat possible, a la/es persona/es designada/es pel Servei d'Infraestructures i Patrimoni i al/la coordinador/a de la pròpia empresa de seguretat mitjançant correu electrònic, plataforma on-line o via web.

## **9. Ordres de servei**

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar unes ordres de servei, a partir de la millora i actualització de les existents, per establir una metodologia de treball.

Aquestes ordres de servei s'hauran d'establir per cada lloc de vigilància concret. És a dir, n'hi hauran tantes ordres de servei diferents com llocs de vigilància establerts a cada edifici.

L'idioma en que s'hauran de redactar serà en Català.

L'índex i contingut d'aquestes serà el següent, ajustat sempre a cada lloc específic de vigilància:

1. Introducció
2. Funcions i exercicis de les mateixes
  - 2.1. Mitjans materials i documentació
  - 2.2. Descripció de l'edifici
3. Normes generals del servei
  - 3.1. Informes diaris
  - 3.2. Anomalies i millores
  - 3.3. Rondes
  - 3.4. Control d'accessos
    - 3.4.1. En horari lectiu
    - 3.4.2. Fora de l'horari lectiu
4. Normes específiques del servei
  - 4.1. Actuació sobre els sistemes de l'edifici
    - 4.1.1. Actuació sobre ascensors
    - 4.1.2. Actuació sobre SAI
  - 4.2. Actuació sobre sistemes de seguretat

- 4.2.1. Actuació sobre central d'incendi
- 4.2.2. Actuació sobre central d'intrusió
- 4.2.3. Actuació sobre CCTV
- 5. Actuacions en casos específics
  - 5.1. Relació de telèfons de seguretat
  - 5.2. Actuació davant una amenaça de bomba
  - 5.3. Actuació en cas d'incendi
  - 5.4. Actuació en cas de furt
  - 5.5. Actuació en cas d'avaría RITI
  - 5.6. Actuació en cas de fumigació
  - 5.7. Actuació en cas d'accidents lleus i greus
- 6. Annexes

El termini màxim de redacció i lliurament de les esmentades "ordres de servei" serà de 4 mesos a partir de la data de formalització del contracte.

## **10. Programes de seguretat**

Per tal de facilitar la informació del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar un programa informàtic de seguretat de gestió del servei. Amb aquest sistema, a demés de facilitar, agrupar, disposar i agilitzar en qualsevol moment la informació i seguiment del contracte, es vol implementar la política d'estalvi i ús del paper, seguint criteris de reducció de l'impacte ambiental.

Aquest programa s'haurà de poder consultar des de qualsevol ordinador mitjançant una adreça de pàgina web i contrasenya client, sense que s'hagi d'instal·lar cap programa previ als terminals.

Aquest programa haurà de permetre consultar la següent informació de cada edifici:

- Les ordres de servei i procediments d'actuació de cada lloc de treball.
- Valoració del control de qualitat del servei, no conformitats i penalitzacions.
- Els informes diaris i d'incidències.
- Quadrants de personal del servei, tant els previstos com els executats reals.
- Currículums i formació actualitzada del personal assignat al contracte.
- Punts de rondes i marcatges realitzats.
- Recepció d'avísos i alertes (mitjançant correu electrònic) que es puguin configurar segons les preferències/prioritats i el perfil d'usuari.

Aquest programa haurà de permetre fer filtres i generar informes resum de les incidències així com gràfics i estadístiques.

Caldrà que estigui a disposició dels coordinadors de manteniment i dels Serveis Centrals de la UPF.

El programa serà propietat de l'adjudicatari, que s'encarregarà del seu manteniment i bolcatge de dades. No generarà cap cost extraordinari per a la Universitat.

## **11. Formació**

La formació general de tot el personal de servei de seguretat es farà i anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Caldrà que formi al personal dels serveis de l'ús d'eines informàtiques i/o electròniques, així com dels coneixements d'informàtica a nivell d'usuari i de l'ús habitual d'equips informàtics per a la correcta gestió del servei.

**Formació per part de l'empresa adjudicatària:****Formació obligatòria segons Llei:**

S'estableix en, com a mínim, 20 hores de durada, la realització de les quals és obligatòria segons l'article 57 del Reglament de seguretat privada, aprovat mitjançant Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre.

Els cursos es realitzaran en centres de formació del personal de seguretat privada que hagin presentat la declaració responsable davant l'Administració. Per tal de garantir la deguda coordinació entre l'adequada prestació del servei i els requeriments de formació, aquests centres hauran d'estar ubicats dins l'àmbit territorial.

**Formació dins del lloc de treball:**

El període mínim de formació serà de dos dies amb algun/a vigilant de servei que prèviament hagi realitzat el servei en aquell lloc de treball.

**Formació addicional:**

Segons la planificació específica valorada a l'oferta presentada per part de l'empresa adjudicatària. Es valoraran principalment totes aquelles formacions que estiguin relacionades amb:

- Primers auxilis i ús de desfibril·ladors portàtils
- Actuació davant d'incendis i altres situacions d'emergència
- Identificació prematura de situacions de potencial perill
- Control d'accessos i vigilància
- Tècniques de comunicació i persuasió davant de situacions conflictives
- Coneixements bàsics de llengua anglesa
- Prevenció de violències masclistes i per raó de gènere

Caldrà que es justifiqui documentalment que disposen d'un centre de formació homologat propi o, com a mínim, concertat.

**Formació dins del lloc de treball per part de la Universitat:**

La formació específica de cada centre es podrà realitzar, si així s'estima oportú i segons les necessitats del servei, per part dels coordinadors/responsables de manteniment i les hores que dediqui tot el personal de seguretat aniran a càrrec de l'empresa de seguretat adjudicatària del servei.

Qualsevol vigilant de seguretat que entri nou en el servei haurà de poder realitzar entre 8 i 10 hores de formació impartit pel responsable de manteniment, repartit en 2 h setmanals i fora del seu horari de servei. Després d'aquest curs es podran dedicar 4 hores anuals per la posada al dia del curs.

El Servei d'Infraestructures i Patrimoni, es reserva el dret de demanar la substitució de qualsevol efectiu del personal assignat a cadascun dels respectius serveis en cas que aquell no assoleixi de forma satisfactòria el grau de coneixements per a poder desenvolupar la seva tasca de forma correcta. L'empresa adjudicatària haurà de fer efectiva la substitució en el termini màxim de 24 hores des del moment de rebre la petició, sent íntegrament a càrrec seu el cost de la formació rebuda per part de l'efectiu substituït.

**12. Assegurança de responsabilitat civil**

S'exigeix que l'empresa adjudicatària disposi d'una assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 300.206,05 € per sinistre i any. Aquesta assegurança s'ha de mantenir durant tota l'execució del servei.

### 13. Qualitat del servei

El funcionament del servei objecte d'aquest contracte, està subjecte a un sistema de valoració de la qualitat del servei. L'objectiu és vetllar pel compliment de les ordres de servei, així com establir paràmetres de qualitat, tant del tracte que reben els usuaris dels edificis com pel nivell d'imatge general del personal.

Es valoraran mensualment i d'acord amb els grups d'edificis de l'apartat 5 del plec, la prestació del servei de:

- Coordinador/a de seguretat
- Centres de control
- Rondes als edificis
- Accessos

Es podran valorar també les possibles noves creacions de llocs derivades de nous edificis o noves necessitats al llarg de la durada del contracte que puguin tenir caràcter permanent.

Els encarregats de fer aquesta valoració seran el responsable del contracte o qui ell designi i el responsable de la gestió del servei del contracte en el cas del/a coordinador/a de seguretat.

Si els serveis tècnics de la Universitat ho estimen oportú, s'omplirà el formulari establert a tal efecte un cop al mes sobre el terreny i hi participaran en la valoració tant el personal de la Universitat, com el responsable assignat del contracte (per part de l'adjudicatari del servei).

Cada aspecte del full de valoració de la qualitat del servei, que s'adjunta com a annex al plec de prescripcions tècniques, es valorarà amb un màxim de dos punts, entenent que: zero punts significa un nivell del tot insuficient, un punt en el cas de que l'actuació no sigui del tot correcta i dos punts en el cas de que sigui correcta.

Les valoracions les signaran tots els responsables i s'enviarà als Serveis Centrals.

Els fulls de control de la valoració de la qualitat del servei de vigilància donaran lloc a una puntuació total mensual per el conjunt d'edificis.

Aquesta puntuació és important, ja que a part de ser una mesura de la qualitat del funcionament del servei afectarà a la part variable de la facturació.

Marta Gelpí Camallonga  
Tècnica de Manteniment d'Elements Constructius  
Unitat Tècnica d'Obres i Manteniment  
Servei d'Infraestructures i Patrimoni

Barcelona, 6/2/2024



# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA EXECUCIÓ DELS TREBALLS

LLOC DE TREBALL

**COORDINADOR**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Agilitat comunicació via e-mail o mòbil	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Entrega dels quadrants i modificacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Visites periòdiques amb els RRMM	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Integració de personal nou i formació	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Agilitat de resposta davant incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Actualització de les ordres de servei	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA EXECUCIÓ DELS TREBALLS

**CENTRE RECEPCIÓ ALARMES**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Control dels sistemes del CRA	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Control de les claus i dels accessos	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Informes i comunicació d'incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte



# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA EXECUCIÓ DELS TREBALLS

**VIGILANT RONDES**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Rondes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Checklist equipament d'aules	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Coneixement de l'edifici i instal.lacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte