

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT***

Servei de seguretat i vigilància, dependències i material mòbil de les Línies  
Metropolitanes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya :

- Lot 1: Línia Barcelona – Vallès
- Lot 2: Línia Llobregat – Anoia
- Lot 3: Línia Lleida – La Pobla

- PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

## ÍNDEX

	Pàgina
1. Objecte del Plec.....	4
2. Distribució del servei.....	4
<b>2.1. Àmbit dels serveis .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Cobertura dels serveis .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Funcions bàsiques de la cobertura dels serveis.....</b>	<b>6</b>
<b>2.4. Comunicacions entre FGC i l'empresa .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5. Accions de supervisió, inspecció i qualitat. ....</b>	<b>10</b>
3. Funcions i descripció general del servei.....	10
4. Equipaments.....	11
5. Operativa del servei i Pla de Treball.....	13
6. Formació.....	13
7. Cessió de locals i dependències .....	14
8. Assessorament jurídic.....	14
9. Acompliment del codi de conducta.....	14
10. Absentisme i cobertura del servei permanent.....	14
11. Serveis extraordinaris i ampliacions .....	15
12. Facturació del servei.....	15
<b>12.1. Serveis fixos .....</b>	<b>15</b>
<b>12.2. Serveis extraordinaris.....</b>	<b>15</b>
13. Documentació obligatòria a presentar .....	16
14. Informes de seguiment.....	16
15. Condicions de l'oferta.....	16
16. Subrogació del personal.....	17
17. Protecció de dades personals i confidencialitat .....	17
18. Nivell de Servei .....	18

19. Annexes .....	23
<b>ANNEX 1 - Pla de Seguretat .....</b>	<b>24</b>
<b>ANNEX 2 - Cobertura del servei .....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEX 3 - Operativa base .....</b>	<b>26</b>
<b>ANNEX 4 - Instal·lacions .....</b>	<b>27</b>
<b>ANNEX 5 – Uniformitat. Identificació Agents de Seguretat .....</b>	<b>28</b>
<b>ANNEX 6 – Contracte d’encàrrec de tractament de dades personals entre FGC i empresa de seguretat .....</b>	<b>29</b>
<b>ANNEX 7 - Informació de l’activitat de tractament de videovigilància a les instal·lacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya .....</b>	<b>30</b>

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SEGURETAT I VIGILÀNCIA, DEPENDÈNCIES I MATERIAL MÒBIL DE LES LÍNIES BARCELONA-VALLÈS, LLOBREGAT-ANOIA I LLEIDA-LA POBLA DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

## 1. Objecte del Plec

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les condicions de la contractació del Servei de seguretat i vigilància, dependències i material mòbil de les línies Barcelona-Vallès, Llobregat Anoia i Lleida - La Pobla de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Es fa constar que FGC contracta el servei de vigilància i seguretat, no tractant-se de la contractació de personal determinat per exercir determinades funcions. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de garantir la cobertura del servei, amb els nivells de servei, abast i qualitat previstos en la licitació, per poder atendre de forma efectiva els treballs.

Així, l'adjudicatari haurà d'assegurar la cobertura del servei al llarg de tot el contracte, no repercutint en cap cas la gestió laboral del seu personal (en especial, en el allò referit a baixes, vacances, permisos, etc.) al servei. Per aquest motiu, les dedicacions que s'indiquen en aquest plec tècnic es detallen per tal de poder fer una aproximació de l'abast i nivell de servei exigint, no podent-se considerar en cap cas, com l'establiment de condicions laborals dels treballadors que efectivament prestin els serveis.

En cap cas es crearà un vincle o relació laboral entre els treballadors que efectivament prestin els serveis i FGC.

Segons els serveis que es descriuen a continuació, inclouen unitats operatives formades per vigilants :

- Servei vigilància de trens, estacions i dependències Barcelona – Vallès
- Servei vigilància de trens, estacions i dependències Llobregat – Anoia
- Servei vigilància de trens, estacions i dependències línia Lleida – La Pobla de Segur

En tot el que no s'especifica al present plec particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir l'especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la prevenció de riscos laborals.

## 2. Distribució del servei

### 2.1. Àmbit dels serveis

Els serveis de vigilància objecte d'aquest Plec s'hauran d'ajustar al que disposa la Llei 5/2014 de 4 d'abril, de seguretat privada i a les altres disposicions de desenvolupament aplicables.

Els serveis seran coberts per personal de seguretat titulat amb categoria de Vigilants de Seguretat sense arma, els quals realitzaran els serveis encomanats d'acord amb allò especificat en el Pla de Seguretat d'FGC i que s'adjunta com **Annex 1**. Aquesta es considera una obligació essencial del contracte

Els esmentats serveis es distribueixen d'acord amb els següents lots:

- **Lot 1: Servei vigilància a línia Barcelona – Vallès**  
Servei de seguretat i vigilància amb vigilants sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.
- **Lot 2: Servei vigilància a línia Llobregat – Anoia**  
Servei de seguretat i vigilància amb vigilants sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.
- **Lot 3: Servei vigilància a línia Lleida – La Pobla de Segur**  
Servei de seguretat i vigilància amb vigilants sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.

Els serveis a efectuar en cada àmbit són els descrits en el document Cobertura del Servei que s'adjunta com a **Annex 2** i sempre considerant-lo com a un servei base que podrà ser modificat per part del Responsables d'FGC segons les circumstàncies diàries que així ho aconsellin, i d'acord amb l'Operativa base que s'adjunta com **Annex 3** on queden definides les nomenclatures d'identificació, itinerari, etc., així com els serveis que requeriran unitats operatives formades per un vigilant.

Seràn objecte del servei totes les instal·lacions i material mòbil que, amb caràcter general es descriuen en l'Annex 4, que FGC podrà ampliar o reduir per incorporació/eliminació de noves dependències o unitats de tren, essent obligatori prestar el servei, des del moment de la notificació per part d'FGC per a l'adjudicatari i considerant-se una obligació essencial del contracte. En el cas de que l'ampliació comporti un canvi en les previstes en el contracte i tingui entitat de modificació del contracte, es tramitarà el corresponent expedient.

## 2.2. Cobertura dels serveis

A continuació es descriu la composició base mínima que es requereix per a la cobertura dels serveis en funció de la tipologia de cada servei.

- **Lot 1: Servei vigilància estacions i dependències Barcelona – Vallès**

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
<b>Inspector</b>	TOTS	1
<b>Coordinador</b>	TOTS	1
<b>Vigilants seguretat</b>	000	29
	100	35
	400	35
	500	29

➤ **Lot 2: Servei vigilància estacions i dependències Llobregat – Anoia**

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
<b>Inspector</b>	TOTS	1
<b>Coordinador</b>	TOTS	1
<b>Vigilants seguretat</b>	000	23
	100	24
	400	25
	500	23

➤ **Lot 3 Servei vigilància estacions i dependències Lleida – La Pobla de Segur**

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
<b>Inspector</b>	TOTS	1
<b>Vigilants seguretat</b>	000	2
	100	2
	400	2
	500	2

### 2.3. Funcions bàsiques de la cobertura dels serveis

Per tal de garantir la cobertura del servei, és necessari, a més del número de vigilant suficients per a donar cobertura la servei, que el servei en cada un dels seu lots compti amb::

- 1 Inspector de servei
- 1 Coordinador de servei.

#### Inspector de servei

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de cada servei adjudicat un Inspector de Servei que serà el màxim representant operatiu davant FGC

Les seves funcions són la d'inspeccionar, verificar i comprovar exhaustivament el compliment de les funcions i obligacions atribuïdes als Vigilants de Seguretat, informant al Cap de Serveis de l'empresa de seguretat i a la Àrea de Seguretat d'FGC de les incidències que detecti a la prestació del servei i prenent les mesures d'urgència oportunes, així com mantenir la disciplina i pulcritud entre els seus empleats.

Serà el màxim responsable de vetllar i garantir que el servei de vigilància funciona perfectament, aplicant les estratègies, accions, inspeccions, auditories i mesures que siguin necessàries per assegurar un servei òptim.

Realitzarà les seves tasques sense uniformar.

Serà requisit indispensable que l'inspector de Servei tingui la homologació i TIP com a Director de Seguretat.

Les seves funcions seran, aquelles que determina el Reglament de Seguretat Privada, Secció cinquena, article 95 i que de forma indicativa i resumida es relacionen a continuació:

- Realització d'inspeccions del servei , sobre el terreny.
- Anàlisi de situacions de risc, planificació i programació de les actuacions precises per la implantació i realització dels serveis de seguretat.
- Organització, direcció i inspecció del personal i serveis de seguretat privada
- Validació dels quadrants de servei dels Vigilants de Seguretat
- Proposta dels sistemes de seguretat que resultin pertinents, així com la supervisió de la seva utilització, funcionament i conservació.
- Control de la formació permanent del personal de seguretat que en depengui.
- Vetllar per garantir que els vigilants de seguretat realitzin els informes pertinents abans de finalitzar el servei i aquest siguin realitzats de manera rigorosa i sense falsejar la informació.
- Assistència a les reunions setmanals amb els responsables de Producció-Seguretat d'FGC.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'execució dels serveis aquells mitjans personals necessaris per tenir una disponibilitat permanent, amb el detall i límits que als efectes li indiqui FGC .

#### Coordinador de servei

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de cada servei adjudicat d'un Coordinador de servei FGC

Les seves funcions principals es concreten en comprovar diàriament el compliment de les funcions i obligacions atribuïdes al Vigilants de Seguretat sobre el terreny, informant, si és el cas, a l'Inspector de servei de les incidències que detecti en la prestació del servei.

El Coordinador de servei haurà d'estar present 7h diàries al terreny durant 255 dies any i a més localitzable (amb terminal mòbil) davant de necessitats urgents. Fora de la cobertura horària del Coordinador, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans i/o tècnics per tal de donar cobertura als requeriments d'FGC.

Prestarà el servei sense uniformar i haurà de disposar d'un vehicle per tal d'assegurar l'adequada cobertura de tots els llocs de treball, realitzant si cal desplaçaments de vigilants per reduir el temps de resposta en cas necessari.

Les seves funcions principals són:

- Verificar que els inicis, relleus i final de servei es produeixen sense incidències (distribució material, lliurament operatives, revisió uniformitat, verificació de que els vigilants es troben en les condicions optimes per realitzar el servei)
- Interlocució directe amb el Centre de Seguretat de Persones i Béns (CSPB) d'FGC.
- Elaboració i distribució dels quadrants de servei als Vigilants de Seguretat, així com vetllar pel seu correcte compliment.
- Acompanyament del inspector a les reunions setmanals amb els responsables de Producció-Seguretat d'FGC.

- Control i supervisió del contingut dels Informes realitzats pels Vigilants de Seguretat a requeriment previ, davant d'incidents produïts durant el servei, i el posterior lliurament dels mateixos al Responsable de Seguretat d'FGC.
- Interposició de denúncies per danys a nom d'FGC a seus policials
- Lliurament d'imatges a Cossos Policials
- Altres tasques de suport específiques solidades des de l'Àrea de Seguretat

#### Els Vigilants de Seguretat

El detall d'hores o distribució del servei que es detalla en cap cas comporta l'establiment de condicions d'horari o altres relacionades amb l'àmbit laboral. Es tracta de la determinació d'elements que permetin definir o concretar l'abast del servei i les seves condicions mínimes de qualitat.

Segons la cobertura de servei a realitzar que es relaciona en l'Annex 2 d'aquest plec i segons el calendari de serveis anual que serà comunicat degudament el còmput d'hores a cobrir pels vigilants de seguretat durant un any és el següent:

#### ➤ **Lot 1: Línia Barcelona – Vallès**

En el quadres següents es dona detall del servei previst per al període de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 de setembre de 2026.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
<b>Vigilants seguretat</b>	000	177	257,00	45.489,00
	100	57	327,00	18.639,00
	400	59	331,75	19.573,25
	500	72	261,25	18.810,00
	<b>TOTAL Vigilants</b>			<b>102.511,25</b>
<b>Coordinador</b>	<b>TOTAL Coordinador</b>	255	7	<b>1.785,00</b>
	<b>TOTAL HORES</b>			<b>104.296,25</b>

#### ➤ **Lot 2: Servei vigilància estacions i dependències Llobregat – Anoia**

En el quadres següents es dona detall del servei previst per al període de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 de setembre de 2026.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
<b>Vigilants seguretat</b>	000	193	202,50	39.082,50
	100	57	230,25	13.124,25
	400	59	242,91	14.331,69
	500	56	210,16	11.768,96
	<b>TOTAL Vigilants</b>			<b>78.307,40</b>
<b>Coordinador</b>	<b>TOTAL Coordinador</b>	255	7	<b>1.785,00</b>
	<b>TOTAL HORES</b>			<b>80.092,40</b>

#### ➤ **Lot 3 Servei vigilància línia Lleida – La Pobla de Segur**



En el quadres següents es dona detall del servei previst per al període de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 de setembre de 2026.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
<b>Vigilants seguretat</b>	000	195	16,08	3.135,60
	100	52	16,08	836,16
	400	52	15,75	819,00
	500	66	15,00	990,00
	<b>TOTAL HORES</b>			<b>5.780,76</b>

En general i a banda dels horaris de servei habituals establerts (000, 100, 400 i 500) mitjançant calendari anual, es publicaran serveis especials amb ampliacions dels horaris de servei. L'adjudicatari haurà de fer previsió per la cobertura d'aquests serveis especials.

#### 2.4. Comunicacions entre FGC i l'empresa

L'empresa comunicarà a FGC les dades de contacte de l'Inspector de Servei com el màxim representant operatiu davant FGC, de la mateixa manera que les dades de contacte del Coordinador de servei.

La comunicació entre l'empresa adjudicatària indicats anteriorment i FGC requereix les següents condicions mínimes:

- L'Inspector de Servei haurà d'estar localitzable en qualsevol circumstància, horari, o dia de la setmana. En cas d'absència per vacances, baixa laboral o altres motius, l'empresa comunicarà a FGC la persona o persones que es fan càrrec de la seves funcions.
- El Coordinador de Servei haurà d'estar localitzable, durant el període horari de 7 hores. Fora d'aquest horari l'empresa adjudicatària indicarà i comunicarà a FGC quina persona i/o persones assumeixen aquestes funcions. En cas d'absència per vacances, baixa laboral o altres motius, l'empresa comunicarà a FGC la persona o persones que es fan càrrec de la seves funcions.
- L'Inspector de Servei, en el cas de ser requerit, haurà d'estar present a la dependència que als efectes indiqui FGC en un termini màxim de dues hores, a comptar des de la comunicació.
- En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'atenció i resposta immediata, durant vint-i-quatre (24) hores del dia, els tres-cents seixanta-cinc (365) dies l'any, a qualsevol incidència que pugui produir-se en relació a la prestació del servei. En especial i de forma immediata haurà de garantir la resposta en cas de que es detectin descoberts en el servei que ha de ser permanent, essent obligació de l'empresa adjudicatària el disposar dels mitjans humans per poder donar cobertura efectiva del mateix.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Centre de Control -en dependències pròpies de l'empresa adjudicatària i alienes a FGC- de funcionament continu les 24 hores/dia i 365 dies/any, amb capacitat suficient per donar servei amb l'abast i nivell indicat.
- FGC es reserva el dret d'efectuar una visita al Centre de Control de l'empresa per avaluar-ne la idoneïtat i capacitat per atendre les tasques, amb el nivell de servei indicat. En el cas de no complir amb les condicions de servei mínim, l'adjudicatari haurà de reajustar les condicions del centre, en el termini que sigui requerida a l'efecte, essent aquesta una condició essencial del contracte.

## **2.5. Accions de supervisió, inspecció i qualitat.**

L'adjudicatari haurà d'implantar, en l'execució del contracte, un Pla de Qualitat, que asseguri el compliment dels nivells de servei i qualitat, en el qual es contempli la realització d'accions de supervisió i inspecció de la qualitat dels serveis de seguretat i vigilància prestats a FGC.

Aquestes accions de supervisió i inspecció s'hauran de fer de manera diària, segons informacions rebudes, de manera aleatòria o a petició del Àrea de Seguretat d'FGC i en tots els torns i horaris establerts.

A les reunions de seguiment a mantenir amb l'interlocutor de l'empresa adjudicatària, es facilitarà a FGC els informes de les inspeccions en què es detallaran les inspeccions realitzades, especificant els dies i hores, juntament amb les incidències o anomalies observades i les mesures correctores executades.

Qualsevol fet que suposi un desplaçament a les instal·lacions d'FGC dels inspectors de servei, interlocutors o caps d'equip de servei per a efectuar funcions d'inspecció o coordinació, no suposarà cap cost econòmic per a FGC.

L'adjudicatari estarà obligat a realitzar dues (2) auditories anuals per assegurar la qualitat del servei realitzat pels Vigilants (operatives, imatge, uniformitat, perfil físic i emocional,...) realitzades per consultories externes escollides per FGC, fent-se càrrec les empreses adjudicatàries de les despeses que aquests servei comporti.

En el marc de la supervisió i qualitat del servei l'empresa, a requeriment d'FGC, i banda dels controls habituals que pugui fer, estarà obligada a facilitar els resultats de les proves de control d'alcoholèmia i drogues que específicament es requereixin per a un Vigilant en concret i per causes que FGC motivarà degudament.

En cas de disfuncions o comportaments no adequats per part d'algun vigilant de seguretat, l'adjudicatari, estarà obligat a endegar accions correctores davant el vigilant i establir un Pla personalitzat de correcció de les faltes detectades i lliurar-ne còpia a petició d'FGC.

## **3. Funcions i descripció general del servei**

Les funcions generals i les tasques a realitzar queden definides en el Pla de Seguretat que s'adjunta com **Annex 1**, a més a més de les que estableix la normativa vigent i les que pugui incorporar FGC al llarg de l'execució del contracte.

En qualsevol cas, i en general, els vigilants de seguretat hauran de complir, en l'exercici de les seves funcions, amb les següents condicions:

- Visibilitat
- Accessibilitat
- Atenció al client
- Anticipació al conflicte
- Proporcionalitat i avaluació de les conseqüències dels seus actes (l'efecte obtingut de la seva acció no pot ser més greu que l'efecte que es vol neutralitzar.).
- Autoprotecció

- Obertura i tancament d'aquelles estacions que no estiguin dotades de la possibilitat de fer-ho en remot, sempre que aquesta funció impliqui tasques directes de seguretat.

#### 4. Equipaments

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà que, durant la prestació del servei, el seu personal disposi, en perfecte estat de funcionament, dels equips propis per a la correcta realització del servei.

Els vigilants aniran correctament uniformats, segons la uniformitat d'Identitat d'Agent de Seguretat d'FGC d'ús exclusiu en els serveis a FGC, que s'especifica en el detall de l'Annex 5.

El cost de confecció i els tràmits d'autorització per part de la Direcció General de Seguretat de tota la uniformitat, l'equipament i els estris que són propis de les seves funcions aniran a càrrec de l'adjudicatari, exigint al personal de servei una correcta presència física.

A més de l'indicat també formarà part de l'equip del vigilant:

- Ronyonera tàctica, que haurà de ser aprovada prèviament per FGC.
- Motxilla de les dimensions més ajustades possible pel transport d'objectes personals (menjar i beguda per l'estona del descans, claus, etc.) que serà compatible amb la uniformitat d'estiu i d'hivern, contemplant el disseny de la uniformitat d'FGC que consta a l'Annex 5, i que haurà de ser aprovada prèviament per FGC.
- Armilles anti-punxades, que seran d'obligat equipament durant tot el servei, i que serà compatible amb la uniformitat d'estiu i d'hivern, contemplant el disseny de la uniformitat d'FGC que consta a l'Annex 5, i que haurà de ser aprovada prèviament per FGC.
- Guants anti-tall, que seran d'obligat equipament durant tot el servei.

FGC dotarà als vigilants de seguretat d'aquells estris que consideri convenient per a la realització eficient de les seves tasques (targetes personal laboral extern, claus, passis, etc.), els quals seran responsabilitat de l'adjudicatari, sent al seu càrrec la reposició per pèrdua, robatori, etc. També serà responsabilitat de l'adjudicatari, el mal ús o fraudulent dels estris que FGC posi a disposició de l'adjudicatari, independentment de les accions legals que FGC pugui emprendre.

El lliurament de determinats estris, com poden ser la targeta de personal laboral extern, **requerirà l'obligatorietat per part de cada vigilant** de la signatura d'una declaració responsable d'ús adequat de la mateixa. La negativa a la seva signatura per part del vigilant inhabilitarà a aquest a donar servei a FGC.

La condició anterior podrà fer-se extensiva a futurs estris que FGC lliuri al persona de l'adjudicatari.

La gestió i recollida de documents signats serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè el seu personal disposi dels elements propis d'FGC necessaris per a la realització del servei i els tornarà a FGC amb motiu de la rescissió del contracte o per baixes del seu personal.

L'empresa adjudicatària vetllarà per garantir el bon estat d'aquells elements que FGC pugui posar a disposició dels vigilants per a realitzar la tasca assignada, així com el d'aquelles dependències que FGC hagi posat a la seva disposició (vestuaris, etc.).

A més es requereix el següent equipament:

- Els vigilants han d'estar dotats d'elements de comunicació, sent aquests a càrrec de l'empresa, a efectes d'estar permanentment localitzables. Aportaran un sistema telefonia mòbil en perfecte estat de funcionament, el cost del qual, inclòs el seu consum, anirà a càrrec de l'adjudicatari, i disposaran dels vehicles necessaris per a garantir el seu desplaçament per carretera en els casos necessaris.
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un sistema de geolocalització compatible amb els sistemes informàtics i tècnics instal·lats i validada per FGC. La plataforma haurà d'informar en temps real el geoposicionament dels Vigilants de Seguretat distribuït en l'àmbit d'aplicació del contracte, incloent estacions soterrades com exteriors. Aquesta plataforma haurà de complir els següents requeriments:
  - Garantir que la publicació de les dades és segura i per tant disposa d'un pla de ciberseguretat que haurà de ser validat per FGC.
  - Disposar de interfície API que permeti la integració estàndard amb les plataformes de gestió d'FGC.
  - El mínim de dades a compartir ha de ser:
    - Identificació dels Vigilants de Seguretat
    - Geoposició del Vigilants de Seguretat
    - Hora minut i segon de la posició
  - Aquesta API ha d'estar dissenyada sobre models estàndard (SOAP, REST) i ha de complir i garantir la seguretat de les dades a nivell de seguretat i xifrat de les dades en funció de la seva arquitectura.
  - De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de ciberseguretat associat a la API i que haurà de ser validat per FGC.

L'adjudicatari tindrà un termini de 2 mesos per implementar el sistema de geolocalització.

A més es requereix específicament per a cada lot la següent dotació de vehicles:

➤ **Lot 1: Servei vigilància estacions i dependències Barcelona – Vallès**

S'aportaran dos vehicles per al desplaçament dels vigilants.

- El primer vehicle haurà d'estar a disposició durant tots els dies de servei.
- El segon el vehicle haurà d'estar a disposició els dies de servei 100 i 400.

➤ **Lot 2: Servei vigilància estacions i dependències Llobregat – Anoia**

S'aportarà un vehicle per al desplaçament dels vigilants que haurà d'estar a disposició durant tots els dies de servei.

## **5. Operativa del servei i Pla de Treball**

El servei objecte d'aquest Plec es regirà d'acord amb l'Operativa base que s'adjunta com **Annex 3**; tot i així, en el termini màxim de 15 dies abans de l'inici del servei contractat, FGC lliurarà a l'adjudicatari l'operativa bàsica de vigilants de seguretat a FGC i el pla de treball assignat als diferents llocs de seguretat i de serveis.

L'empresa adjudicatària té l'obligació de preparar la documentació necessària per a distribuir entre els seus vigilants l'operativa diària prevista amb el detall de tots els moviments previstos a efectuar pels vigilants de seguretat.

Aquesta operativa es podrà modificar durant el període contractat d'acord amb les necessitats operatives d'FGC, en el ben entès que pels serveis fixos no es podran superar les hores contractades. En el cas que fos així, s'hauran de considerar com ampliacions i/o serveis extraordinaris.

En les operatives que es dissenyin, podrà agrupar-se més d'una unitat operativa si és necessari, tot i que aquestes, en funció de les necessitats, poden no ser permanents durant tota la jornada.

L'empresa adjudicatària adoptarà totes les mesures que siguin necessàries, abans de la prestació del nou servei, per a garantir l'acompliment de l'operativa i pla de treball establert per FGC, incloent la coordinació amb l'/les empresa/es que deixi de prestar el servei per finalització del contracte.

## **6. Formació**

Tot el personal de l'empresa adjudicatària haurà de tenir i acreditar, entre d'altres, la formació necessària per a actuar davant les següents circumstàncies: Prevenció de riscos laborals, Prevenció i extinció d'incendis, Primers auxilis i Pla de seguretat a FGC. A aquests efectes, lliurarà escrit signat per cada vigilant que presti servei a FGC conforme ha rebut aquesta formació.

L'adjudicatari haurà de presentar el protocol específic de selecció de personal, formació i entrenament diferenciat segons el tipus de tasques assignades.

El personal de l'empresa adjudicatària serà convenientment format per FGC, amb caire obligatori, en els següents aspectes:

- Característiques del model d'explotació, entorn empresarial i model de seguretat d'FGC
- Operativa interna del servei de vigilància i seguretat a FGC
- Actitud de servei a FGC
- Coneixement exhaustiu de la línia de ferrocarril
- Pla d'emergència
- Repàs de riscos laborals específics a FGC en relació a les instal·lacions en les que es prestaran els serveis (la formació de riscos laborals específica la donarà l'empresa adjudicatària)
- Descripció d'elements específics de les instal·lacions d'FGC (aparells elevadors, escales mecàniques, sortides d'emergència, controls remots, portes, persianes automàtiques, etc.)

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la despesa de formació i posarà a disposició d'FGC els mitjans materials i humans necessaris per a realitzar la formació esmentada.

Es valorarà el pla de formació intern de l'empresa adjudicatària.

Com a mínim, i amb una periodicitat anual, l'adjudicatari haurà de planificar un Pla de Entrenament Permanent per a tots els seus vigilants, caps d'equip, etc. que prestin servei a FGC i acreditar-ho documentalment.

#### **7. Cessió de locals i dependències**

Cas que FGC cregui convenient, a sol·licitud de l'Adjudicatari, cedir-li transitòriament determinats locals o dependències per a vestuaris, magatzem o zona de treball, s'evitarà (per part de l'Adjudicatari) fer-ne qualsevol ús aliè al motiu de la sol·licitud. Els locals seran condicionats per l'adjudicatari de conformitat amb la normativa vigent, i al seu retorn estaran com a mínim en les mateixes circumstàncies en que van ésser lliurats. Les possibles millores realitzades quedaran de propietat de FGC, sense que l'adjudicatari pugui demanar cap compensació.

El mobiliari dels espais cedits per FGC anirà a càrrec dels adjudicataris (taquilles i bancs als vestuaris, cadires i taules als despatxos, etc...). Els models de referència dels elements que configuren aquest mobiliari els establirà FGC.

#### **8. Assessorament jurídic**

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'assessorament jurídic del seu personal i posarà a la seva disposició els mitjans i recursos humans necessaris en la resolució dels problemes jurídics que puguin esdevenir en el compliment de les seves funcions.

#### **9. Acompliment del codi de conducta**

El personal de l'empresa adjudicatària complirà en tot moment amb els requisits que el Codi de Conducta d'FGC marqui per als seus proveïdors, que s'incorporaran al Pla de Seguretat de l'**Annex 1** actualitzant-lo permanentment.

#### **10. Absentisme i cobertura del servei permanent**

Amb independència de les funcions encomanades tant a l'Inspector del servei com al Coordinador, l'empresa adjudicatària ha de garantir la cobertura del servei al 100% de les hores contractades i per tant haurà d'estar en disposició d'atendre i donar resposta, les 24 hores al dia i els 365 dies de l'any, a qualsevol incidència prevista (vacances, Incapacitat temporals, permisos, assistència judicis, etc.), com d'imprevistes, que pugui esdevenir en relació a la prestació del servei contractat.

Qualsevol circumstància que provoqui una absència del vigilant de seguretat haurà de ser comunicada i informada per part de l'empres adjudicatària a FGC, així com les mesures preses per a la seva cobertura.

La cobertura de servei per a casos previstos haurà de ser immediata i per a casos imprevistos en un termini màxim de 2h.

## **11. Serveis extraordinaris i ampliacions**

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'aportar vigilants amb la formació específica d'FGC, en 24h. Com a màxim, pels serveis extraordinaris o ampliacions (prolongacions de servei) que puguin ser sol·licitats.

L'empresa adjudicatària haurà de fer les gestions internes necessàries per garantir les ampliacions d'horaris dels serveis ordinari sol·licitades per FGC.

A l'equip fix de persones, l'adjudicatari haurà de disposar de personal d'afegir els vigilants complementaris per cobrir el servei requerit, garantint el perfil i la formació específica d'FGC d'aquests vigilants.

Qualsevol requeriment que suposi el desplaçament a les instal·lacions d'inspectors o coordinadors per a efectuar gestions entre el personal suplementari, no representarà cap càrrec per a FGC.

## **12. Facturació del servei**

### **12.1. Serveis fixos**

L'empresa adjudicatària amb caràcter mensual facturarà 1/12 part de l'import anual d'adjudicació, considerant aquesta com a facturació fixa. En la factura mensual, haurà d'especificar: línia, mes, lot i número de contracte.

Per qualsevol variació del servei realitzat respecte al previst, quant a descoberts de vigilants, que ocasioni modificacions de l'import establert com a fix, l'adjudicatari haurà d'emetre l'abonament corresponent amb document a part. Caldrà indicar el número de factura a la qual es refereix l'abonament, així com el número de contracte.

Els abonaments de serveis descoberts es faran un cop al mes per la totalitat de descoberts del mes i s'acompanyarà del corresponent full de control que els responsables operatius d'FGC i de l'empresa hagin revisat prèviament.

### **12.2. Serveis extraordinaris**

FGC comunicarà a l'empresa adjudicatària de cada lot les necessitats de serveis extraordinaris que puguin esdevenir al llarg de la vigència del contracte que tindran caràcter puntual i sense continuïtat a llarg termini.

Preferentment aquest serveis seran realitzats per l'empresa adjudicatària de cada lot.

En cas de que l'empresa adjudicatari manifesti la impossibilitat de cobrir total o parcialment els serveis sol·licitats, FGC podrà demanar els esmentats serveis a les altres empreses adjudicatàries dels lots licitats.

Els serveis de vigilància extraordinaris que s'hagin de realitzar i les ampliacions, es facturaran al mateix preu/hora que l'especificat al contracte pels serveis fixos. Les factures per serveis extraordinaris es faran de forma individual per cada lot i servei sol·licitat, adjuntant a la factura la corresponent petició emesa per FGC i s'adjuntarà un full resum segons model que subministrarà FGC a l'inici del contracte.

Les hores que corresponen a ampliació de serveis es facturaran un cop al mes en una sola factura per Lot, a la qual s'adjuntarà un full resum, segons model que subministrarà FGC

a l'inici del contracte, i que els responsables operatius d'FGC i de l'empresa adjudicatària hauran pactat prèviament.

Els desplaçaments dels serveis extraordinaris fins el punt d'inici sol·licitat, seran a càrrec de l'empresa de seguretat.

L'empresa adjudicatària assignarà un únic interlocutor administratiu per a la facturació d'FGC.

### **13. Documentació obligatòria a presentar**

L'empresa adjudicatària lliurarà a FGC en el format que aquets determini, abans de l'inici del contracte, en temps i forma, la documentació necessària que aquest determini, a banda de la que s'indica en el Pla de Seguretat (**Annex 1**) i d'acord amb la següent relació:

- És obligació de l'empresa contractada la presentació de la còpia dels TIP dels Vigilants assignats a cada servei d'FGC i totes les certificacions de la formació dels vigilants de seguretat.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada aquesta documentació en tot moment, lliurant les actualitzacions quan es produeixin i com a mínim un cop cada 3 mesos i dotant als vigilants de la documentació o fitxa resum a l'efecte que estigui sempre disponible a qualsevol requeriment.

Independentment del domicili de la seu social de l'empresa, aquesta haurà d'acreditar documentalment i de forma fefaent, la plantilla disponible en l'àmbit de Catalunya, així com el disposar de delegació operativa en aquest mateix àmbit.

### **14. Informes de seguiment**

L'adjudicatari elaborarà i lliurarà a requeriment d'FGC els informes de seguiment sobre diferents tipologies d'incidents produïdes a les instal·lacions d'FGC.

L'adjudicatari elaborarà i lliurarà a requeriment d'FGC els informes exhaustius sobre incidents concrets, indicant el posicionament de l'empresa adjudicatària envers les accions realitzades pels vigilants recollides en el informe. Aquest informe anirà acompanyat d'una anàlisi dels fets i propostes de millora.

L'adjudicatari garantirà que els informes lliurats a FGC compleixin amb els requisits de qualitat exigibles i contingui informació clara i entenedora.

D'altra banda, l'adjudicatari del servei haurà de disposar de tota la informació i expedients que FGC pugui requerir en qualsevol moment a efectes jurídics.

L'adjudicatari podrà proposar el format d'informe que cregui més idoni per a aclarir i facilitar el trasllat d'informació, tot i que FGC consensuarà i acordarà el model i el suport físic i/o electrònic més adient.

Els informes de incidències s'han de redactar segons el detallat al Pla de Seguretat d'FGC.

### **15. Condicions de l'oferta**

Les empreses licitadores presentaran en l'oferta econòmica un únic preu/hora de vigilant de seguretat, amb independència que el tipus de servei a realitzar sigui en dia laborable,



festiu i horari nocturn o diürn. **No es valoraran les ofertes que no compleixin amb aquesta condició.**

El licitador farà una oferta en concepte de preu unitari per cost de servei. Aquest import no s'ha d'assimilar amb el del salari dels treballadors, sinó que ha de cobrir totes les despeses del servei i incorporar aquell benefici per l'empresa.

Serà condició essencial del contracte, el manteniment de les condicions salarials dels treballadors, per part del contractista, incorporant els increments que corresponguin, atenent a les possibles revisions que el conveni aplicable pugui incorporar. En aquest últim cas, l'adjudicatari no podrà repercutir en el preu del contracte aquests possibles increments que afectin a la seva plantilla, de tal forma que el nivell de servei, en les condicions, abast i nivell de qualitat previstos en aquest plec, s'hauran de mantenir al llarg de la vigència del contracte. Es considera aquesta una condició essencial del contracte.

FGC ha incorporat en el càlcul del valor del contracte, un increment que ha de ser repercutit directament als treballadors de l'adjudicatària que estiguin adscrits al servei. En aquest sentit i tenint en compte el nivell de servei exigint i les condicions del mateix, FGC aposta per un model de servei en el que s'asseguri una correcta dotació del servei, sense que es pugui veure afectat el rendiment o nivell de servei per incompliments del contractista cap als seus treballadors.

Així mateix, els licitadors mantindran invariable aquest preu/hora per a tots els serveis extraordinaris i ampliacions que FGC pugui sol·licitar durant la vigència del contracte amb independència de la seva durada, dia o torn.

## **16. Subrogació del personal**

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar-se, en la contractació del personal que actualment presta els serveis a FGC i que està subjecta a subrogació, d'acord amb el que determina el conveni col·lectiu que és d'aplicació.

Les dades corresponents a aquest personal són les que consten en l'annex corresponent del Plec de Clàusules Administratives facilitades per les actuals empreses prestatàries del servei.

## **17. Protecció de dades personals i confidencialitat**

### **17.1. Encàrrec de tractament de dades personals**

De conformitat amb el previst a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/6779 i la Llei Orgànica 15/1999, en allò que sigui d'aplicació, tant FGC com els licitadors i posteriorment l'adjudicatari, s'obliguen a acomplir els procediments i obligacions establerts en les esmentades normes.

Alhora, en tant que la realització dels serveis objecte del present plec comporta la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat del tractament per compte del responsable les parts hauran de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permeti acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols

per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

A aquests efectes, s'acompanya com a **Annex 6** al present plec, el model de contracte d'encarregat de tractament que haurà d'atorgar-se entre FGC i l'empresa adjudicatària.

### **17.2. Confidencialitat**

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del conveni, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial. Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

### **17.3. Ús de les imatges de videovigilància**

Les càmeres de videovigilància que FGC té instal·lades en les seves instal·lacions s'utilitzen, no només amb la finalitat de preservar la seguretat de les persones i béns, sinó que també es podran utilitzar per realitzar el control i la verificació de la correcta realització de les funcions encomanades tant al seu personal propi, com al personal de l'empresa adjudicatària.

Per aquest motiu, serà d'obligat compliment per part de tots els vigilants assignats al servei la complementació i signatura del document específic que FGC lliurarà, d'acompliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/6779 i la Llei Orgànica 15/1999, i que s'incorpora com **Annex 7** al present plec.

La negativa a la seva signatura per part del vigilant inhabilitarà a aquest a donar servei a FGC.

La gestió i recollida de documents signats serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

## **18. Nivell de Servei**

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un

mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleix algun d'aquests requisits mínims.

L'avaluació d'aquests requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si és el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

#### NIVELL DE SERVEI RELATIU A VIGILANTS DE SEGURETAT

Requisit	Disconformitat	Deducció econòmica
Falta de consideració o de respecte lleu cap a qualsevol persona, així com tracte desconsiderat i/o ús de la força inadequat, incongruent, inoportú i/o desproporcionat, sempre que no sigui constitutiu d'una falta disciplinària més greu	ALT	120,00 €
Negligències en el desenvolupament del servei de vigilància amb afectació a la imatge d'FGC	ALT	120,00 €
Negligències en el desenvolupament del servei de vigilància amb resultat d'afectació als bens i materials d'FGC	ALT	120,00€
Incompliment de l'operativa establerta sense causa justificada	ALT	120,00€
Incompliment de les directrius rebudes des del CSPB o del responsable de l'empresa de seguretat	ALT	120,00€
La permanència injustificada a l'interior de les dependències fora del temps establerts de descans	ALT	120,00€
L'ús del passí d'accés o claus del servei fora de l'horari del torn assignat i sense autorització	ALT	120,00€
Fumar durant el servei a l'interior de les instal·lacions d'FGC	ALT	120,00€
Utilitzar telèfon mòbil privat (excepte atenció trucades urgents) durant el servei a FGC	ALT	120,00€
La negativa a redactar els informes d'incidències sol·licitats o omissió o falsejament del seu contingut o aprofitar un informe per exposar fets que no tenen res a veure amb l'incident de seguretat ocorregut, com ara donar opinions, fer valoracions personals, suggeriments, crítiques, demanar formació/material, qüestionar o criticar la tasca dels	ALT	120,00€

<b>Requisit</b>	<b>Disconformitat</b>	<b>Deducció econòmica</b>
responsables de seguretat o dels propis companys		
L'ús d'elements no reglamentaris o no dotats per la empresa de seguretat amb conseqüències lesives per les persones	ALT	120,00€
No portar l'armilla antipunxada posada i/o els guants antitall a sobre o qualsevol altre equipament que s'acordi, durant els servei a FGC	ALT	120,00€
Abandonament o descobert del servei de vigilància sense causa justificada i sense previ avis i aprovació d'FGC	ALT	120,00€
Descoberts en els torns de servei en més de 4h per absències imprevistes	ALT	120,00€
No disposició per part de l'empresa de seguretat dels equips i/o dotacions de treball (vehicles, telefonia, etc.)	ALT	120,00€ (per dia de no disposició)
Incompliment per part de l'empresa de seguretat en la tramesa dels Plans personalitzats de correcció de faltes per cada vigilant. Cal document de l'empresa de seguretat signat pel vigilant conforme s'ha fet la correcció	ALT	120,00€
La incorporació per part de l'empresa de seguretat sense autorització de nou personal que no disposi de la formació ni compleixi els requisits d'accés necessaris d'acord amb el plec d'especificacions tècniques	ALT	120,00€
La no realització de les inspeccions establertes per part de l'empresa de seguretat, sense causa justificada.	ALT	120,00€
Fer ús i/o ostentació de la defensa, manilles o qualsevol altre estri objectivament intimidatori, vers les persones, així com mantenir-los a les mans, visibles o amenaçar amb ells a les persones, quan no hi hagi motiu justificat, ni agressió suficient com per haver de fer-los servir i/o mantenir-los visibles	ALT	120,00€
Manipular, desactivar, influenciar, alterar, modificar o dificultar, de qualsevol altre manera, la possibilitat de poder geolocalitzar als VS mitjançant les eines tipus APP instal·lades als mòbils del VS	ALT	120,00€
Incompliments i/o mal ús de l'esprai de defensa respecte a la carta signada pel Responsable de Seguretat FGC on	ALT	120,00€

<b>Requisit</b>	<b>Disconformitat</b>	<b>Deducció econòmica</b>
s'estableixen els principis bàsics d'actuació sobre aquest element de defensa personal		
Portar l'armilla antipunxada mal col·locada, descordada o oberta	MIG	60,00€
Retards en l'inici d'un torn de servei en més de 00:30h i fins a 3:59h.	MIG	60,00€
Incompliment d'allò recollit en l'apartat 9. OBLIGACIONS DEL VIGILANT DE SEGURETAT del Pla de Seguretat d'FGC	MIG	60,00€
Realitzar, per part del vigilat de seguretat, activitats no permeses segons allò que es descriu en l'apartat 11 ACTIVITATS NO PERMESES ALS VIGILANS DE SEGURETAT del Pla de Seguretat d'FGC	MIG	60,00€
Incompliment en tant a l'aspecte i dotació del personal de vigilància segon allò que es descriu en l'apartat 13 ASPECTE PERSONAL del Pla de Seguretat d'FGC	MIG	60,00€
Incompliment d'allò recollit en l'apartat 14.1 INFORMES DIARIS / INFORMES D'INCIDÈNCIES del Pla de Seguretat d'FGC	MIG	60,00€
No comprovació per part del vigilat a l'inici de servei de la operativa establerta o del correcte funcionament del material de dotació pel servei de vigilància (telèfon, passis, claus, etc.).	MIG	60,00€
Destinar, sense que hagi causa justificada, més de 5 minuts per fer el traspàs de novetats al canvi de torn entre VS sortint i VS entrant. De la mateixa manera, romandre junts a les porteries el VS sortint i el VS entrant, sense causa justificada, a hores diferents a les determinades per efectuar els relleus del canvi de torn, incomplint l'apartat 9. OBLIGACIONS DEL VIGILANT DE SEGURETAT del Pla de Seguretat d'FGC	MIG	60,00€
Falta d'assistència dels VS convocats, de forma injustificada a les jornades o sessions convocades per FGC	MIG	60,00€
No informar sense justificació al CSPB de l'inici o final del servei en temps real, pels mitjans establerts (telèfons servei o dependència).	BAIX	30,00€ (per cada torn i dia)

<b>Requisit</b>	<b>Disconformitat</b>	<b>Deducció econòmica</b>
Qualsevol acció u omisió que no respecti els punts establerts al Pla de Seguretat, i que no tinguin una penalització concreta o específica de Nivell de Servei, i que no sigui constitutiva de penalització superior	BAIX	30,00€

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

## 19. Annexes

## **ANNEX 1 - Pla de Seguretat**



## **ANNEX 2 - Cobertura del servei**

### **ANNEX 3 - Operativa base**

## **ANNEX 4 - Instal·lacions**

## **ANNEX 5 – Uniformitat. Identificació Agents de Seguretat**

**ANNEX 6 – Contracte d'encàrrec de tractament de dades personals entre FGC i empresa de seguretat**

**ANNEX 7 - Informació de l'activitat de tractament de videovigilància a les instal·lacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**