

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE VIGILÀNCIA AMB PRESENCIA FÍSICA SENSE ARMA I
SEGURETAT PER ALS CENTRES D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE LA GERÈNCIA
METROPOLITANA NORD, METROPOLITANA SUD I CENTRE CORPORATIU
DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT (ICS).**

CSE/CC00/1101399279/24/PO

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. DEFINICIÓ DE LOTS	3
3. OBLIGACIONS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	3
4. PROCEDIMENTS D'AMBIT GENERAL	7
5. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA	9
6. OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ.	10
7. PERSONAL.....	11
8. INSTAL·LACIONS I ALTRES EQUIPAMENTS.....	13
9. ALTRES ASPECTES DE LA PRESTACIÓ.	13
10. ALTRES CONDICIONS.....	13
11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	15
12. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ.....	16
12.1. Documentació personal: (SOBRE 1)	16
12.2. Documentació subjectiva: (SOBRE 2 bis).....	16
12.3. Documentació tècnica: (SOBRE 2).....	16
12.4. Documentació econòmica: (SOBRE 3).....	17
13. ADJUDICACIÓ.....	17
14. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	17
15. CONDICIONS ESPECIALS PER AL CENTRE CORPORATIU (Sublot 1.3)....	19
15.1. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	19
15.2. ABAST DEL SERVEI.	19
15.3. HORARIS I TIPUS DE SERVEI.....	23
15.4. MITJANS A DISPOSICIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.	24
15.5. QUALITAT DEL SERVEI.....	24

Annex 1. Llistat identificatiu general del personal que presta el servei actualment.

Annex 2. Horaris dels centres.

Annex 3. Certificat de visita.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

La contractació de la prestació del servei de vigilància i seguretat tindrà com objecte del contracte el servei de seguretat, i la funció principal serà la de vetllar i salvaguardar l'ordre, la integritat personal i les pertinences del personal dels centres d'Atenció Primària de l'Institut Català de la Salut, així com dels béns materials de qualsevol mena que hi hagi als centres, complint l'establert segons la normativa vigent.

Tanmateix, és objecte del present plec, l'establiment de les condicions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la gestió i administració del servei contractat, enregistrament de les comunicacions d'incidències, llur valoració i el seguiment de les atencions periòdiques realitzades.

2. DEFINICIÓ DE LOTS

Les empreses licitadores participaran per l'adjudicació del lot sencer, però un cop adjudicats, la facturació i la comunicació amb els interlocutors de l'ICS es faran per sublot.

A continuació es detalla l'estructura de lot i sublots.

LOT 1.- Metropolitana Nord, Metropolitana Sud i Centre Corporatiu.

SUBLOT 1.1: Metropolitana Nord

SUBLOT 1.2: Metropolitana Sud

SUBLOT 1.3: Centre Corporatiu

3. OBLIGACIONS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

És d'obligat compliment que totes les prestacions o activitats de seguretat i vigilància, que es descriuen en aquest plec de prescripcions tècniques, siguin realitzades per vigilants de seguretat sense armes, legalment acreditats amb el seu número de TPI corresponent.

En cadascuna de les activitats següents, l'empresa licitadora proposarà la cobertura amb presència física o dispositius elèctrics o electrònics.

Els vigilants de seguretat (sense arma) de l'empresa adjudicatària hauran d'estar en possessió del títol de vigilant de seguretat i tenir una experiència mínima en el càrrec de **tres anys**, així com característiques i preparació adequades i coneixements suficients sobre resolució de conflictes i mediació, tant en l'àmbit teòric com pràctic, que

assegurin la correcta interpretació de procediments i normes de seguretat i alarmes tècniques.

Les empreses adjudicatàries hauran de desenvolupar les següents tasques, en quatre tipus diferents d'activitats:

- Control d'accessos.

Supervisar i regular l'accés del personal del centre, usuaris i empreses externes i dels paquets, embalums, etc. que poden entrar i/o sortir dels diferents edificis.

En tot moment, el VS es trobarà sempre en situació d'alerta i atent a les necessitats, en temes de seguretat, dels treballadors del centre. Solament farà ús del telèfon mòbil o d'altres aparells electrònics per temes relacionats amb les tasques encomanades.

- Rondes internes i externes.

Ronda interna:

- Control de les situacions de risc que puguin afectar a la integritat física de les persones, les coses o la permanència del personal en el centre.
- Presència física del personal de vigilància en els llocs que s'indiqui, de manera que:
 - Tingui efecte dissuasiu i conciliador.
 - Tingui coneixement de les situacions d'ordre en cada moment, per tal que es pugui anticipar possibles conflictes i poder gestionar-los de manera eficaç.
 - Informi la Direcció del Centre de les situacions de risc i l'assessorí sobre les possibles mesures i intervencions a practicar.
 - Intervingui i neutralitzi, respectant les instruccions del personal, a les persones / usuaris que generin les incidències,
 - *intentant dissuadir-los de les seves actituds.*
 - *immobilitzant-los.*
 - *recloent-los en les habitacions.*
 - *protegint a la resta de personal del centre i usuaris.*
- Control i custòdia de les claus de l'edifici, així com l'obertura i tancament de les dependències que els hi siguin assignades, d'acord amb els protocols específics i les necessitats específiques del servei per cada Centre.
- Informació de la detecció d'anomalies de la seguretat electrònica, protecció contra incendis, ascensors, etc.
- Tancament de l'enllumenat i els equipaments de climatització de les dependències del Centre fora dels horaris d'utilització.
- Control de portes i finestres, principalment a les nits i caps de setmana, comprovant que no quedin obertes al tancament del Centre.

- Fer acomplir a tothom, la normativa vigent sobre la prohibició de fumar a totes les zones indicades.
- Fer acomplir restriccions i/o limitacions de tipus legals derivades de situacions excepcionals, com, per exemple degudes a pandèmies, catàstrofes naturals...

Per a un millor seguiment de les rondes interiors, l'empresa adjudicatària conjuntament amb la direcció prepararan uns recorreguts preestablerts (rondes), conformats per un conjunt de punts fixos de control, tant visuals com físics, segons cada necessitat del Centre, per on s'haurà de passar inexcusablement i en el temps prefixat.

Ronda externa:

- Mantenir el control de l'entorn perimetral del centre i adoptar les mesures de seguretat que siguin més adients per tal d'impedir:
 - L'accés improcedent de persones.
 - La introducció d'objectes no permesos ni substàncies *tòxiques i/o il·legals*.
- Control de portes i finestres del Centre que siguin indicades per la Direcció.
- Garantir permanentment que, totes les zones exteriors situades davant o darrere d'una sortida d'emergència estiguin lliures de qualsevol impediment.
- Altres funcions que la Direcció els encomani, amb l'objectiu de garantir la seguretat i la integritat física de les persones, béns i instal·lacions, que no estiguin definides i/o especificades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

Qualsevol incidència durant les rondes, el VS la comunicarà al referent de Gestió i Serveis del centre.

- Prestacions genèriques.

Les prestacions de caràcter general seran les següents:

1. Exercir la vigilància amb caràcter general de tot l'edifici:

- Procurar evitar que es cometin fets delictius i infraccions actuant de forma convenient i mesurada. Cal gestionar-les de forma diligent i adequada, fent ús de la mediació com eina fonamental, restringint l'ús de la força com últim recurs.
- En cas de delictes flagrants, haurà d'identificar i retenir els/les presumptes delinqüents, avisant i col·laborant amb les forces de seguretat.
- Informar a la persona designada per la Direcció del Centre d'Atenció Primària de qualsevol incidència que es produeixi.
- Realitzar qualsevol altre tipus de missió no habitual que la Direcció del Centre li encomani, amb l'objectiu de garantir la seguretat i la integritat física de les persones, béns i instal·lacions, i que no estigui previst, definit i/o especificat en aquest plec de condicions tècniques.

Per tal de millorar la integració el personal VS al centre d'atenció primària i aconseguir una major fidelització, a més de les tasques descrites en aquest PPT, l'ICS podrà incorporar qualsevol tasca que :

- Eviti l'acumulació dels pacients i usuaris que puguin donar situacions de conflicte (TESEO)
- Verifiqui i guiï a les àrees específiques grups i subcontractes que hagin d'accedir a zones d'accés restringit o requereixin d'una gestió detallada (Grups, mercaderies,...)
- Promogui la verificació de les condicions de seguretat de totes les zones de l'edifici (Rondes)
- Integri el personal de seguretat alineat amb el personal del centre

2. El servei de vigilància física sense arma s'establirà en els horaris assenyalats segons les necessitats de cada Centre, segons indiquen les fitxes a l'Annex 2.

3. El VS estarà situat, **habitualment** al vestíbul o entrada de l'edifici, i solament canviarà si els responsables del Centre i/o de l'ICS li demanen que canviï per necessitats del servei. Tindrà cura dels sistemes de seguretat que es defineixen als Centres d'Atenció Primària, com per exemple, sistemes de gravació d'imatges, torns d'entrada/sortida, portes per evacuació, arcs, aparells de RX...

4. El VS tindrà cura de l'edifici fent les rondes marcades o establertes.

5. En el supòsit que es declari un incendi o inundació o qualsevol desastre natural (inundació, etc.) dins l'edifici, zones d'influència i voltants, el VS informará immediatament al Responsable del Centre d'Atenció Primària, i, si la importància del sinistre així ho aconsella, trucarà al 112 avisant d'aquest incident.

En cas d'incendi, ràpidament farà ús dels extintors i procurarà mantenir la integritat de les persones, béns i instal·lacions.

Col·laborarà amb els bombers i les forces de seguretat de l'estat en labors d'auxili i/o tasques d'extinció o extracció de persones, si calgués.

Procurarà, per tots els mitjans possibles, evitar confusió i desordre entre les persones, en cas de desallotjament, dirigint-les a les vies d'evacuació.

En general, si detecta qualsevol mena de sinistre, avaria o incidència, avisarà al Responsable del Centre d'Atenció Primària i col·laborarà amb aquest i amb el personal a la seva resolució.

6. Si es produeix l'enderrocament d'una part de l'edifici, ho comunicarà, al més aviat possible al Responsable del Centre d'Atenció Primària i 112, si la importància del succés així ho requereix. Es personarà immediatament a la zona sinistrada, organitzarà les tasques de retirada de runes i altres materials potencialment peril·losos i procurarà rescatar a possibles víctimes, col·laborant amb els bombers, personal d'emergències i forces de seguretat. Així mateix, haurà de donar informe precís als Responsables del Centre d'Atenció Primària i/o Responsables d'Infraestructures.

7. Si es produeix amenaça d'artefacte explosiu dins l'edifici, el VS ho comunicarà al Responsable del Centre. Avisarà al 112 i **no efectuarà** la cerca de l'artefacte, ni permetrà que cap persona ho faci, **solament** ho faran els especialistes de les forces de seguretat. Organitzarà el desallotjament del Centre d'Atenció Primària amb el màxim ordre i rapidesa possible, d'acord amb les instruccions rebudes de les autoritats

competents. En cap cas, permetrà que ningú manipuli l'explosiu, ni tan sols ell mateix, exceptuant els citats anteriorment.

8. Si es declara un conflicte laboral, el VS actuarà de la següent manera:

- A l'interior de l'edifici no intervindrà en el conflicte, sempre que no hi hagi risc per les persones, béns i/o instal·lacions.
- A l'exterior de l'edifici, no actuarà en cap sentit, i tancarà totes les portes d'accés com a mesura de prevenció.

Com en els casos anteriors, ho comunicarà als Responsables del Centre d'Atenció Primària i restarà a la seva disposició.

9. En cas d'atracament, robatori o furt, el VS actuarà de la següent manera:

- Intentarà reduir als atracadors o a les persones involucrades en el furt, si és possible.
- No actuarà si existeix risc pel personal i/o usuaris del centre.
- Mantindrà la calma i procurarà que la mantinguin tant el personal del Centre com els usuaris/pacients presents.
- En cas d'haver-hi risc per les persones, caldrà obeir els assaltants.
- Procurarà retenir el màxim de detalls de l'incident per a una posterior identificació si cal, com els indrets amb possibles empremtes digitals, marca i característiques dels vehicles.
- Aïllar la zona fins a l'arribada del cos policial corresponent, al qual haurà avisat tan aviat com sigui possible.
- Avisar immediatament al Responsable del Centre d'Atenció Primària.

10. Suport i control de les cadires de rodes dels usuaris que estan en el centre si es queda en un punt determinat de la entrada del centre .

4. PROCEDIMENTS D'AMBIT GENERAL

Per coordinar les relacions de treball entre l'ICS i l'empresa adjudicatària, ambdues parts designaran representacions, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se sorgeixin i resoldran totes les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa.

Per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, l'ICS estarà representat pel Responsable de l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS o en la persona en què es delegui.

L'ICS no reconeixerà cap treball fora dels procediments indicats en el present Plec Prescripcions Tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

En cap cas, l'ICS no es farà càrrec de cap despesa produïda a conseqüència d'una intervenció no autoritzada i/o inacció del VS, reservant-se la facultat de reclamar, si fos necessari, compensació pels danys i/o perjudicis que puguin derivar-se d'aquesta.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, l'Administració queda eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers a conseqüència d'aquells.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de tenir vigent i al corrent de pagament, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil i acreditar-ho mitjançant còpia compulsada de la pòlissa legalitzada i l'últim rebut pagat. Aquesta assegurança s'haurà de mantenir en vigor durant tota la vigència del contracte. La quantitat mínima exigible és contemplada al PCAP.

Encara que s'espera del contractista l'exercici de la seva pràctica professional amb total responsabilitat i proactivitat, l'ICS exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei i, per tant, del comportament del VS tant amb els treballadors propis o externs del Centre com amb els usuaris/pacients d'aquest, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions que s'haurà sotmès el contractista a conseqüència del present Plec de Prescripcions Tècniques, així com del contracte que se'n deriva.

Per assegurar l'operativa de les funcions descrites anteriorment i per adequar-les a les necessitats dels centres, es definiran els protocols de funcionament que descriuen les tasques específiques a desenvolupar en cadascú d'ells.

Aquests protocols **han de ser** proposats per l'empresa adjudicatària i contindran les tasques específiques per cada modalitat d'intervenció i, si és procedent, els horaris d'execució.

Correspondrà a l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS aprovar o modificar aquests protocols.

En casos d'emergència i/o força major, l'empresa adjudicatària ha d'actuar d'acord amb els protocols específics en col·laboració amb el Responsable de Seguretat designat per l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS.

En cas d'incidència, el VS contactarà amb el Centre de Control de l'empresa adjudicatària, el qual valorarà la magnitud del succés. Si ho considera oportú contactarà amb el Cap de Seguretat o Inspector de l'empresa de seguretat, en qui delegui o bé en el Responsable del contracte, que estarà localitzable les 24 hores, 365 dies l'any.

5. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA

A més de les obligacions indicades en l'apartat anterior, l'empresa estarà **obligada** a:

- Col·laboració, per delegació del Responsable de Seguretat del Centre, en la realització dels tràmits de les denúncies al cos policial corresponent.
- Participació activa en els plans d'autoprotecció.
- Vetllar per l'absència d'aldarulls a l'interior dels centres, a les portes dels centres o als voltants dels centres.
- Vigilància i control de tot l'entorn de la zona, informant de seguida de qualsevol irregularitat observada al Responsable del Centre.
- Nomenarà a un/a inspector/a per la supervisió de la correcta execució del servei, d'acord amb les prescripcions establertes en el contracte. Aquest inspector/a vetllarà també pel bon funcionament de l'equip de treball, distribuint i supervisant el treball, i durà a terme les modificacions que siguin necessàries, informant en tot moment i de manera documental, per assegurar de manera segura la traçabilitat, al Responsable del Centre i/o del lot implicat de les incidències que es donin al/s Centre/s, donat que és el seu interlocutor natural amb l'ICS.
- En el cas de l'existència d'un lot amb centres amb moltes incidències o de caràcter greu, cal assegurar la realització de la totalitat de les tasques de l'inspector, i, per tant, no es permetrà que gestioni altres lots.
- Aquest/a inspector/a, serà el responsable de la introducció i/o presentació del nou VS a l'equip del Centre d'Atenció Primària i de fer-li l'explicació pertinent de les responsabilitats i principals tasques a realitzar en el Centre.
- Assumirà l'obligació d'exercir, d'una manera efectiva i continuada, la direcció del personal que desenvolupi el servei, assumint també, la gestió de l'esmentat personal.
- Procurarà l'estabilitat de l'equip de treball, evitant en la mesura del possible les variacions de personal, als efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- Vetllarà perquè els treballadors, adscrits a l'execució del contracte, desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les seves funcions i respectant l'activitat delimitada en aquest plec objecte del contracte.
- L'empresa contractada ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració, derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte, redactant, també, en llengua catalana els informes i tota la documentació derivada del compliment. També utilitzarà el català com a llengua per atendre al personal, desenvolupant les seves tasques, sense perjudici de la utilització del castellà per a persones que utilitzi aquest idioma.
- A tenir un llibre oficial de registre d'incidències on s'anotaran diàriament tots els fets i coses relacionades amb temes de seguretat. Aquest llibre restarà diligenciat i numerat, i restarà a la disposició permanent dels representants de l'Institut Català de la Salut. Les anotacions que es registrin en aquest llibre hauran de coincidir amb els comunicats d'incidències diàries. En cap cas, es podran arrencar i alterar les pàgines. Totes les anomalies detectades en els diferents controls de qualitat quedaran reflectides en el llibre oficial de registres d'incidències. També caldrà fer una comunicació mitjançant correu electrònic, o

per altres mitjans com poden ser la utilització d'aplicacions mòbils, de les incidències al Responsable del Centre i/o de l'ICS.

- A intervenir i col·laborar de forma proactiva en les tasques que li siguin assignades amb els corresponents plans d'emergència dels centres.

L'empresa adjudicatària farà, també, controls aleatoris de qualitat, de funcionament dels elements de control d'accessos, control de presència, portes perifèriques, control de temps respecte a requisits per incidència, control d'incidències. Es portarà registre d'aquests controls i s'informarà periòdicament al Responsable del Centre d'Assistència Primària i/o Responsable del lot corresponent.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària, la notificació als Responsables de Seguretat de l'ICS de qualsevol canvi de la legislació, durant la vigència del contracte, que comporti la modificació total o parcial del present Plec de Prescripcions Tècniques. Si no realitza aquesta notificació i l'ICS és sancionat administrativament, l'import d'aquesta sanció serà descomptat de la facturació a empresa adjudicatària.

L'empresa contractada disposarà de mitjans de necessaris i suficients que destinarà per la formació del seu personal. Es farà càrrec del cost de formació, implantació i revisió del procediment del servei que prestarà els/les vigilant/s de seguretat.

També haurà de preveure per a dotació del seu personal i per l'execució de les seves funcions, el següent material:

- Mitjans de comunicació. En el cas que hi hagi més d'un VS en la mateixa jornada de treball, i/o sempre que les característiques del servei ho requereixi, l'empresa adjudicatària està obligada a dotar al personal que estigui de servei, d'un equip de walkies-talkies amb auricular per tal de poder donar resposta immediata als requisits dels controls d'accessos, de les rondes internes i externes, de les emergències del control central, etc., de forma que estiguin comunicats entre ells.
- Disposaran de telèfon mòbil a càrrec de l'empresa adjudicatària i aquest estarà operatiu en tot moment. En el cas de Centres d'Atenció Primària amb zones interiors sense cobertura de telefonia mòbil, es proveirà, també, d'un walkie pel responsable del Centre o persona que designi, per assegurar la comunicació amb el VS. Cal assegurar sempre i de forma segura, la comunicació entre VS i la persona responsable del centre.
- Dotarà igualment als VS de llanternes per fer les rondes.

L'adjudicatari haurà de designar un Responsable del Contracte, el qual, entre altres tasques, haurà de col·laborar en la redacció i/o revisió dels protocols de seguretat i/o procediments d'actuació.

6. OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ.

L'administració donarà un detall exhaustiu de les característiques dels immobles objectes de la contractació, i es destacaran els punts crítics que es vol que tinguin una rellevància des del punt de vista de seguretat.

Facilitarà també, els protocols d'actuacions de cada edifici amb les actuacions específiques d'acord amb els plans de seguretat establerts a aquests.

Facilitarà una relació del personal, que actualment té l'empresa adjudicatària contractada, i que està desenvolupant el servei.

Per Àmbit i/o per Lot, assignarà un Responsable dels Serveis de Seguretat, el qual haurà de supervisar les actuacions del servei de seguretat i vigilància, rebrà els informes d'incidències, i donarà les instruccions oportunes per l'execució del servei.

7. PERSONAL.

La totalitat del personal de vigilància haurà de tenir la corresponent habilitació, segons la normativa vigent. Haurà d'anar equipat amb els uniformes acordats, perfectament nets i amb placa d'identificació de personal homologada (amb número TPI corresponent). Aquesta uniformitat inclourà uniforme, defensa i manilles (a càrrec de l'empresa adjudicatària).

Per l'execució dels serveis que es contracten, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, que relacionarà i identificarà davant de l'ICS, d'acord amb la relació següent:

- Nom i cognoms del treballador/a
- Categoria professional
- DNI
- Número afiliació a la Seguretat Social
- Antiguitat
- Jornada i horari de treball
- Número de la Targeta Professional TPI (obligatori)

Garantirà sempre la presència del personal en el seu lloc de servei, substituint immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència. Davant de situacions singulars, com l'absentisme laboral, l'empresa adjudicatària serà l'única responsable de la seva gestió, i haurà de cobrir els llocs de treball previstos en la planificació de tasques acordades, sense que això hagi de repercutir en el servei. En cas de vaga, l'empresa garantirà els serveis mínims acordats entre l'empresa adjudicatària i els centres.

La jornada màxima diària del vigilant serà de 8h.

Els possibles descoberts del servei de vigilància seran penalitzats amb l'abonament, per part de l'empresa adjudicatària, del triple d'hores produïdes en el descobert.

També es consideraran descoberts o hores no treballades els serveis que es realitzin amb vigilants no acreditats legalment amb el seu número de TPI.

Durant tot el període de vigència del contracte i, a petició de l'ICS, l'adjudicatari estarà obligat a la substitució del personal de vigilància i seguretat, en els casos de conducta improcedent o, que, aquest personal sigui objecte de reiterades queixes o bé que la Direcció consideri que no està fent correctament la seva funció.

El Responsable de l'empresa adjudicatària serà l'encarregat d'informar, al Responsable del Centre i/o lot implicat, de les persones que deixen de prestar els serveis i de les persones de nova incorporació, als efectes de procedir a fer els canvis corresponents.

L'empresa haurà de presentar el Pla de Formació de Reciclatge per als VS, i cursos d'actualització de 50 hores de durada mínima, la realització dels quals és **obligatòria**, en Gestió de situacions de risc i Tècniques de mediació per la resolució de conflictes. Els cursos es podran fer tant als centres que les empreses tinguin destinats a tal fi, com als centres homologats per la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra o qualsevol Administració Pública amb les atribucions pertinents d'ordre públic.

El personal que tingui a càrrec seu l'empresa adjudicatària, pel compliment de les prestacions objecte del contracte, no tindrà cap dret ni vinculació davant l'ICS, siguin quines siguin les mides que s'adoptin com a conseqüència directa o indirecta del desenvolupament regular o irregular del present contracte.

L'adjudicatari serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones, responnent davant dels tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

Previ a l'inici de la contractació, l'Administració comprovarà la afiliació i alta a la Seguretat Social dels treballadors que l'adjudicatari designi a cada lloc. L'Administració podrà requerir la presentació de la documentació que acrediti aquest compliment (còpia de full de nòmina, còpia dels documents, RLC i RNET de liquidació de la quota de la Seguretat Social).

L'adjudicatària estarà obligada a presentar en qualsevol moment, a requisit de l'Administració, l'acreditació del compliment de totes les obligacions en matèria laboral amb el personal adscrit al present contracte. I, en tot cas, al finalitzar la vigència del contracte, ho haurà de presentar sense necessitat de requisit, per tal que procedeixi la devolució de la garantia definitiva.

L'ICS es reserva el dret de sotmetre a reconeixement mèdic complet tenint en compte tots els aspectes relacionats amb les seves responsabilitats a qualsevol treballador de l'empresa adjudicatària, així com d'exigir-li la prova documental del compliment, per part de l'empresa de les condicions a què obliga la legislació vigent i el present Plec de Prescripcions Tècniques.

L'adjudicatari està obligat a complir, de manera especial, la normativa sobre successió d'empresa regulada a l'Estatut dels Treballadors i subrogació de treballadors/es prevista als convenis col·lectius del sector.

8. INSTAL·LACIONS I ALTRES EQUIPAMENTS.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un walkie-talkie per a cada vigilant, durant tot el servei, i un altre a la centraleta telefònica del centre per a poder contactar, amb el vigilant, si cal. En cas d'avaria, l'empresa adjudicatària es comprometrà a tenir-lo reparat o substituït en 24 hores. El manteniment correctiu i preventiu d'aquest equipament, com d'altra, serà també a càrrec de l'empresa de seguretat.

L'empresa es compromet a mantenir-lo en bon estat, sent responsable de la seva utilització.

9. ALTRES ASPECTES DE LA PRESTACIÓ.

L'empresa adjudicatària aportarà els protocols d'actuació i comportament que durà a terme pel bon desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària serà Responsable dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, l'Administració queda eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers a conseqüència d'aquells.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de tenir vigent i al corrent de pagament, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil i acreditar-ho mitjançant còpia compulsada de la pòlissa legalitzada i l'últim rebut pagat. Aquesta assegurança s'haurà de mantenir en vigor durant tota la vigència del contracte.

Diàriament es farà comprovació del bon funcionament dels aparells de gravació i/o de les diferents alarmes i equipament.

10. ALTRES CONDICIONS.

Gestió de situacions singulars (absentisme i vagues).

Les possibles situacions singulars són les referides a l'absentisme i a les vagues:

Absentisme.

L'empresa serà l'única Responsable de la seva gestió i haurà de cobrir,

en el mateix dia i mateix torn, els llocs de treball previstos, a excepció de proposta i nou acord d'organització.

Vagues.

L'empresa hi haurà, obligatòriament, de:

- Cobrir els serveis mínims acordats entre l'empresa adjudicatària i l'ICS.
- Consensuar amb l'ICS els possibles acords laborals.
- Durant aquest període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades.

Inversió en tecnologia.

L'empresa adjudicatària **proposarà millora a la instal·lació de dispositius de seguretat i control electrònics**, per tal d'optimitzar el servei. L'execució d'aquests treballs serà a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei prèvia acceptació del pressupost per part de l'ICS. Aquesta instal·lació tindrà un període d'amortització a establir, transcorregut el qual serà plena propietat de l'ICS.

En el supòsit de què en el moment de substitució d'empresa que presta els serveis de Vigilància i Control, resta pendent d'amortització part de la instal·lació efectuada, aquesta quantitat serà subrogada per part de la nova empresa adjudicatària restablint a l'empresa sortint. El manteniment de les instal·lacions sempre seran a càrrec de la propietat d'aquesta.

Mecanismes de coordinació entre empresa i l'ICS.

La voluntat de l'ICS de potenciar sempre l'eficiència del servei implica l'establiment dels mecanismes de coordinació entre ambdues parts que consisteix en:

- La designació d'un Responsable del Servei/ Contracte per part de l'ICS i de l'empresa adjudicatària, establert en el punt 5.
- L'ajustament continu dels protocols de seguretat per adequar-los a les necessitats del centre.
- El responsable justificarà el seguiment de les tasques dels VS
- Els mecanismes de seguiment de la qualitat de la prestació definits en l'apartat 9 i 10 d'aquest plec.
- Periòdicament (com a mínim trimestralment), o a petició d'una de les dues parts, a través de sessions de revisió i actualització dels treballs.
- A cada centre, el VS realitzarà una sessió de seguiment amb la freqüència que consideri la Direcció del centre, amb el referent de gestió i serveis del centre per millorar la coordinació i integració del professional al centre..

La presentació de qualsevol modificació en l'organització de les tasques a desenvolupar, així com en el control de la prestació serà vehiculat a través dels dos Responsables designats per ambdues parts.

Canvis de personal.

A conseqüència dels problemes relacionats amb la qualitat de la prestació i originats pel personal de l'empresa adjudicatària, que hagin produït una alteració de la prestació del servei, l'empresa es veurà obligada a substituir a totes aquelles persones que determini l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS, dins d'un període no superior a 48 hores des de la comunicació.

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

11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.

En compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95, Llei 54/2003 i Reial decret 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials, l'empresa adjudicatària, abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa, d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i Reial decret 604/2006 (servei de prevenció propi, servei de prevenció aliè, treballador designat), així com la implantació del pla de prevenció de riscos laborals o sistema de gestió de la prevenció a l'empresa.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna de l'ICS per a empreses contractades, les instruccions, les mesures específiques, els protocols o procediments vigents al centre de treball.

Per tal de garantir el deure d'informació entre empreses concurrents a un centre de treball que disposa el RD 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials, l'empresa adjudicatària es donarà d'alta a la plataforma informàtica de gestió de la coordinació d'activitats empresarials mitjançant la qual es farà l'intercanvi documental entre l'ICS i l'empresa.

Serà funció de l'empresa adjudicatària, col·laborar en el Pla d'Emergència dels centres i estant obligats a intervenir i col·laborar en les tasques que els siguin assignades, segons estableixi cada centre.

L'adjudicatari informará els seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció a adoptar a les instal·lacions de l'ICS, i s'assegurarà de què disposin dels equips de protecció individual i dels medis adients per desenvolupar les tasques contractades. L'empresa adjudicatària haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin als centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.

L'adjudicatari lliurarà la documentació sol·licitada per l'ICS en matèria de prevenció de riscos laborals.

En cas de subcontractació del servei, el contractista acreditarà que l'empresa subcontractada compleix amb els requisits de la Llei 31/95 de prevenció de riscos laborals, la Llei 54/2003, i amb les normes internes existents a l'ICS. Així mateix, acreditarà que aquesta disposa de l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva per l'activitat contractada, compleix amb les seves obligacions en matèria de formació i informació dels treballadors que desenvoluparan tasques al centre de treball, i farà la vigilància de la salut dels treballadors.

12. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ.

12.1. Documentació personal: (SOBRE 1)

Les empreses que es presentin al procés de licitació de la prestació dels serveis de seguretat i vigilància presentaran la següent documentació, a més de la que s'indica al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) de la contractació del servei:

- Acreditació d'inscripció i autorització en el registre d'empreses de seguretat, per tal de prestar serveis i/o activitats de vigilància i protecció de béns, establiments, espectacles, certàmens o convencions.
- Certificat de visita a tots els centres de la licitació. Es obligatori realitzar aquestes visites .

La no presentació d'aquest document en el sobre 1 de documentació personal, és **motiu d'exclusió automàtica d'aquesta licitació.**

12.2. Documentació subjectiva: (SOBRE 2 bis)

Caldrà presentar una memòria tal i com s'inicia en el document de criteris de valoració, l'Annex 4 Desglossament dels criteris d'adjudicació del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Caldrà afegir acreditar pòlissa de Responsabilitat Civil General i últim rebut pagat i, si en disposa, acreditar pòlissa de Responsabilitat Civil per actes terroristes.

Tanmateix caldrà omplir l'excel habilitat a tal efecte (SAP)

12.3. Documentació tècnica: (SOBRE 2)

Cal omplir el document establert a tal efecte i una memòria de de la proposta tècnica seguint l'ordre establert dels criteris tècnics automàtics de l'Annex 4 Desglossament dels criteris d'adjudicació del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

El conjunt de l'oferta tècnica inclosa en el sobre 2 no podrà superar les 15 pàgines. Tanmateix caldrà omplir l'excel habilitat a tal efecte (SAP)

12.4. Documentació econòmica: (SOBRE 3)

Cal omplir l'Annex 17a i 17b del PCAP .

13. ADJUDICACIÓ.

La presentació d'ofertes ha de ser per tots els centres del lot.

El preu d'hora, dins del mateix lot, haurà de ser igual per tots els centres. Solament s'estudiarà en centres especialment conflictius i/o amb augments desproporcionats de les incidències en seguretat, la proposta per part de l'empresa de donar, de forma puntual i temporal, alguna mena de compensació.

14. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.

El nou adjudicatari restarà obligat a iniciar en tota la seva amplitud la prestació del servei a partir de la signatura del contracte. Prèviament i durant una setmana abans de l'inici de la prestació del nou servei, i en col·laboració amb l'empresa sortint, efectuaran els serveis conjuntament amb el personal de l'empresa sortint, per tal de prendre-hi contacte i conèixer les instal·lacions. Aquesta presa de contacte amb el servei i les instal·lacions dels centres no suposarà cap facturació addicional.

Durant el primer període de vigència del contracte s'estableix un període de prova de 2 mesos, el qual haurà de permetre que l'ICS avaluï la prestació dels serveis realitzats pel contractista. Si aquesta valoració **no és satisfactòria**, es podrà procedir a la rescissió del contracte, que serà efectiva un cop transcorregut un mes des de la comunicació al contractista.

La persona de l'empresa licitadora Responsable de cada lot serà alhora Responsable de l'execució del present contracte.

En concret, **cada dos mesos**, l'empresa adjudicatària lliurarà la documentació necessària per acreditar el total compliment de les seves obligacions respecte al personal que tenen adscrit a l'àmbit. Aportant el llistat mensual dels treballadors que donen servei, perquè es pugui comprovar la realització de la formació en cas de canvi de VS.

Amb la periodicitat que cada àmbit estableixi, les dues parts faran sessions de revisió i actualització de l'operativa i resultats de la prestació, així com circumstàncies noves i propostes de millora.

Per tal de verificar el compliment del punt 1.6 del (Millora per garantir la continuïtat i estabilitat de la plantilla, sobre 2BIS, de l'annex 4 dels criteris d'adjudicació del PCAP) de la proposta realitzada per l'empresa guanyadora del servei, l'ICS establirà els mecanismes necessaris per la seva verificació conjunta i aplicar les corresponents penalitzacions en cas d'incompliment d'acord amb els definits al PCAP.

15. CONDICIONS ESPECIALS PER AL CENTRE CORPORATIU (Sublot 1.3)

15.1. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

L'àmbit d'actuació és l'edifici del Centre Corporatiu de l'ICS, situat a la Gran Via de les Corts Catalanes, 587 de Barcelona, format per les plantes que es detallen en els plànols adjunts, amb un total de 17.067 m², dels quals 14.078 m² interiors i 2.444 m² de terrasses.

15.2. ABAST DEL SERVEI.

Són funcions del servei de seguretat i vigilància entre d'altres:

- Control d'accessos al Centre Corporatiu.
- Utilització dels mitjans de seguretat (com, per exemple, escàner RX, arc detector de metalls, sistemes de vídeovigilància,...)
- Seguiment i control de les diferents alarmes instal·lades a l'edifici, ja sigui intrusisme, incendis, tècniques, etc.
- Control de les situacions de risc que puguin afectar a la integritat física de les persones, o els objectes que es trobin dins de l'edifici.
- Custòdia d'objectes perduts.
- Control i seguiment del CTTV.
- Efectuar rondes a tot l'edifici, en l'horari establert.
- Presència física en els llocs que indiqui el Responsable, de manera que:
 - a) Tingui efecte dissuasiu i conciliador.
 - b) Tingui coneixement de les situacions d'ordre, en cada moment, per tal que es puguin anticipar als possibles conflictes.
 - c) Informi la Direcció de les situacions de risc i assessori en relació amb les possibles mesures que la seva resolució i intervencions posteriors.
 - d) Intervingui i neutralitzi als possibles generadors de situacions de risc a persones, béns i/o instal·lacions.

En el cas de no aconseguir-se l'efecte descrit anteriorment, s'haurà d'immobilitzar a la persona o persones que amb la seva actitud puguin generar una situació potencial de risc pel personal del Centre Corporatiu de l'ICS, els usuaris i/o visites de l'edifici, els béns i/o instal·lacions adscrites a aquests.

- Efectuar els escortolls que els ordeni la Direcció.
- Altres funcions que la Direcció els encomani, amb l'objectiu de garantir la seguretat i integritat física de les persones, béns i instal·lacions.
- Col·laborar en la implantació dels plans d'emergència.
- Fer constar en un informe diari tots els incidents que s'hagin produït al llarg del torn de treball, vetllant sempre per la intimitat i la confidencialitat sobre la informació que tingui de les persones, i enviar-lo per correu electrònic al Responsable.
- En tot moment les intervencions del personal de seguretat s'han de limitar a:
 - a) Les instruccions que rebin de l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS.*
 - b) Les que es considerin necessàries i convenients, si bé només podran dur-les a terme davant la urgència i la gravetat de la situació sempre que tal circumstància impedeixi la informació prèvia a la Direcció.*
 - c) Utilitzar mitjans personals, materials i tècnics necessaris dins de la proporcionalitat més estricta en relació amb les situacions que es produeixin i evitar situacions agressives i potencialment perilloses tant per persones com a béns i instal·lacions.*

En la prestació del Servei de Seguretat i Vigilància, es distingeixen 4 tipus diferents de funcions que es detallen tot seguit:

- **Control d'Accessos (xamfrà Gran Via de les Corts Catalanes i carrer Balma) dins l'horari establert.**
- **Assistència al personal del Centre Corporatiu.**
- **Rondes internes i externes en horari establert, segons necessitats.**
- **Centre de control o Centre d'emergències.**

Aquestes activitats agrupen un conjunt de funcions que, d'acord amb les necessitats de cada centre, conformaran els protocols de seguretat.

Control d'Accessos.

L'objecte de l'activitat de control d'accessos és supervisar i regular l'accés de visites de les persones (personal del Centre Corporatiu i de l'ICS en general, usuaris, empreses externes) i dels paquets, embalums, etc. que poden entrar i/o sortir dels diferents edificis per qualsevol de les seves portes (dins tot l'horari a l'accés de Gran Via de les Corts Catalanes, 587).

Aquesta activitat pot realitzar-se mitjançant presències físiques i/o dispositius electrònics (càmeres més CCTV, sensors, alarmes, arc de seguretat, escàner de raig x, etc.) al conjunt d'accessos esmentats d'acord amb els requisits definits en els protocols específics de l'edifici. Tots els sistemes electrònics de seguretat ja instal·lats, propietat

de l'ICS, tindran periòdicament, mínim trimestralment, labors de manteniment durant el contracte per l'empresa adjudicatària.

Els sistemes electrònics de seguretat existents, inclosos són:

- Sistema de control d'accessos mitjançant targeta, inclosos targeters, instal·lació, programari específic (inclosa actualitzacions) i maquinari on està instal·lat aquest programari.
- Sistemes de vídeovigilància i càmeres, inclosos programari específic (inclosa actualitzacions), ordinadors, pantalles, instal·lació, suports, etc.
- Sistema d'inspeccions, amb l'arc de seguretat i escàner de raigs X, inclosos programari i maquinari associat a aquests equipaments.
- Sistema de control d'identificació de persones instal·lat a l'entrada principal, inclosos programari i maquinària associat a aquests equipaments.

Les funcions específiques lligades al control d'accessos són:

- Identificació d'acreditacions dels usuaris de l'edifici, responsabilitzant-se de tenir en marxa i utilitzar el sistema d'identificació de persones sense acreditació de l'ICS.
- Control d'entrada i/o sortida de paqueteria i material de l'edifici, si fos necessari.
- Funcionament i control dels sistemes d'inspecció de paqueteria de raigs X de Gran Via de les Corts Catalanes, 587, responsabilitzant-se de tenir en marxa i utilitzar l'arc de seguretat pels usuaris sense acreditació que accedeixin a l'edifici i del escàner de RX per paqueteria i altres, si fos necessari.

Les empreses licitadores proposaran la forma més òptima i econòmica des del punt de vista de servei, per tal de realitzar les activitats anteriors amb una combinació de presències físiques o dispositius electrònics a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Especificaran de forma concreta el total d'hores/VS de presències físiques, segons l'àrea corresponent, d'acord amb la legalitat vigent i després d'optimitzar el servei amb altres dispositius.

Assistència al personal del Centre Corporatiu.

Em presència a l'edifici segons indicacions i requisits del Responsable.

Rondes internes i externes, a establir segons necessitats del moment.

Per a un millor seguiment de les rondes interiors, l'empresa adjudicatària conjuntament amb la Direcció prepararan uns recorreguts preestablerts, conformat per un conjunt de punts fixos de control tant visuals com físics, per on s'haurà de passar inexcusablement i en el temps prefixat.

La instal·lació d'aquests punts fixos de control i la implementació de la tecnologia necessària aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Centre de Control o Centre d'Emergències.

L'objecte de l'activitat "Centre de Control", és canalitzar i centralitzar la recepció dels senyals d'avís i d'alarmes detectades pels dispositius electrònics així com els avisos del personal relacionat amb el servei de seguretat i vigilància, i coordinar les intervencions i verificacions corresponents.

L'empresa licitadora estudiarà aquestes necessitats a partir de les quals proposarà un Centre de Control.

Les funcions específiques associades al VS i/o Centre de Control són:

- Supervisió, funcionament i control dels dispositius electrònics centralitzats en el Centre de Control.
 - Càmeres de CTTV.
 - Alarmes contra incendis.
 - Sistema d'inspeccions, amb l'arc de seguretat i escàner de raigs X.
 - Sistema d'identificació de persones instal·lat a l'entrada principal.
 - Control centralitzat d'instal·lacions.
 - Control centralitzat d'ascensors.
- Investigació de les alarmes detectades pels dispositius electrònics centralitzats i no centralitzats en el Centre de Control.
- Capacitat dins de l'empresa per poder executar instal·lacions de seguretat.
- Custòdia i control de les claus de l'edifici:
 - Obertura de dependències: obrir el lloc concret, prenent nota de la persona que ho sol·licita, dia, hora i motiu.
 - Còpia de claus, prèvia autorització corresponent.
- Custòdia i control d'objectes perduts en armari de seguretat que haurà d'equipar l'adjudicatari.
 - Gestió, custòdia i retorn objectes perduts: identificant i prenent nota de la persona que ho sol·licita, dia i hora. Els VS estan obligats a efectuar la custòdia d'objectes perduts al Centre Corporatiu.

Pla d'Emergència i / o Autoprotecció.

Altres funcions dels vigilants de seguretat:

- Intervenir i col·laborar en les tasques que els siguin assignades al Pla d'Emergència i/o Autoprotecció.
- Obligació d'intervenir en cas d'emergència (posar ordre i desallotjament de persones per: amenaça de bomba, incendi, catàstrofe naturals i qualsevol mena d'accident en general).
- Col·laboració amb el servei de manteniment en temes de seguretat.
- Intervenció i col·laboració proactiva en totes les tasques que els hi siguin assignades en els corresponents Plans d'Emergència i/o Pla d'autoprotecció.
- Localització de la persona designada per l'ICS com a Responsable en casos d'emergència i davant de qualsevol fet. S'establirà un torn de guàrdies setmanals, amb telèfons de localització, en què les persones de manteniment, els quals segons la transcendència dels fets es posaran en

contacte amb la persona designada per l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS.

Prestacions genèriques.

A més del Control d'Accessos, les rondes, el Centre de Control, existeix tot un seguit de funcions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària que responen a requisits de tipus:

- Capacitat per a fer tasques d'atenció telefònica i d'atenció al públic quan s'escaigui per necessitat del servei.
- Tràmit d'acreditacions del personal extern de l'ICS i del personal de les empreses de servei i proveïdors, mitjançant el sistema d'identificació de persones, si fos el cas.
- Investigació, per delegació del Responsable de Seguretat, dels delictes interns.
- Col·laboració, per delegació del Responsable de Seguretat, en la realització dels tràmits de les denúncies al cos policial corresponent.
- Aquelles que es puguin establir oportunament per l'Àrea.

L'empresa adjudicatària presentarà **diàriament** un informe i un comunicat d'incidències en cas de produir-se, el qual serà tramès al Responsable de Seguretat de l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS, avaluant aquelles que es produeixin de manera puntual o repetitiva i s'aplicaran les accions correctores que calguin. Les incidències diàries estaran signades amb la indicació de noms i cognoms del personal uniformat que hagi participat en cada una d'elles, així com pel Responsable del servei de l'empresa adjudicatària.

15.3. HORARIS I TIPUS DE SERVEI

L'horari de prestació del servei de VS, serà de 24 hores al dia, durant tota la vigència del contracte, amb l'excepció, que no hi haurà presència de VS, de les 8:00 a 14:00 hores de dilluns a divendres NO FESTIUS. (Aquesta franja horària podrà ser modificada per l'ICS en $\pm 30'$ ó $60'$, per necessitats del servei).

Els dies 24/12 i 31/12 el servei de V.S. serà de 24 hores, tot i no ser festius.

La jornada màxima diària del vigilant serà de 8h.

L'horari d'execució de la prestació ve definit d'acord amb les necessitats expressades per l'ICS, on es determina la cobertura horària de cadascuna de les activitats que conformen el servei de seguretat i vigilància.

15.4. MITJANS A DISPOSICIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.

L'ICS posarà a disposició del contractista, durant la vigència del contracte, el següent:

1. Centre de Control i espai de treball
2. Vestidors per al personal.
3. Energia elèctrica, aigua, en la mesura que siguin necessaris per a la prestació dels serveis.
4. L'accés a les dependències de l'ICS prèvia identificació del personal.
5. Línia telefònica d'abast intern a l'ICS i externa per a les emergències.

L'empresa adjudicatària no adquireix cap dret sobre els locals destinats a Centre de Control i vestidor, el qual serà lliurat a l'ICS en condicions correctes d'equipament, conservació i neteja a la resolució del contracte.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària quedarà sotmesa als sistemes i procediments de control que pugui establir l'ICS sobre l'esmentat local, està obligada a facilitar l'accés al personal inspector del Centre a requisit d'aquest.

15.5. QUALITAT DEL SERVEI.

Per tal d'assegurar un bon nivell de qualitat en la prestació del servei de Seguretat, Vigilància i adequar-lo a la contínua evolució de les necessitats de l'ICS, l'empresa adjudicatària haurà de posar tots els mitjans necessaris per dur a terme aquest control de qualitat.

Aquest plec presenta una sistemàtica de seguiment de la qualitat de la prestació que es basa en:

Identificació dels elements susceptibles de control.

Els controls inclouran principalment els següents apartats i d'acord amb l'horari que s'estableixi:

- **Control d'Accessos:** Es verificarà la presència física als controls d'accés principal a l'edifici (xamfrà), i també el control de funcions exercides per l'agent uniformat, d'acord amb el protocol o normativa d'actuació de seguretat vigent.
- **Control de presència en portes perifèriques:** Es controlarà la presència física a les diferents portes laterals de l'edifici central (C/Balmes i Gran Via de les Corts Catalanes), i també l'estricta respecte dels horaris de presència fixats per aquest servei, el control de funcions acordat per aquest servei en el protocol o normativa de seguretat en vigència.
- **Temps de resposta a requisits per incidències.** Des de qualsevol punt, es requerirà la presència, en un punt determinat, d'una o més persones del personal

uniformat, per tal de donar suport a una emergència simulada. Per a aquesta verificació, es controlarà el temps invertit a donar una resposta satisfactòria.

- **Temps de resposta a verificacions d'alarmes.** Des de qualsevol punt d'una àrea dotada de sistema de seguretat electrònic, es requerirà una persona del personal uniformat per tal de verificar l'anomalia detectada. En aquesta verificació es controlarà el temps invertit a donar resposta satisfactòria.
- **Control sobre queixes d'atenció a l'usuari relatives al seu servei.** Periòdicament, i de manera aleatòria, s'analitzaran les queixes dipositades en aquest servei i que facin referència a temes de seguretat. Per a aquesta verificació, es tindrà en compte el nombre de queixes, la seva gravetat i la reincidència en els casos denunciats.
- **Control sobre l'augment o disminució periòdica en el nombre d'incidències.** Un cop per setmana, s'analitzaran conjuntament els fulls d'incidències diàries, per detectar-ne l'augment o la disminució. Per a aquesta verificació es tindrà en compte el nombre d'incidències, la seva gravetat i la reincidència dels diferents casos. Aquesta comparació estadística es farà entre períodes de funcionament normal i en quedaran al marge els dies amb problemes greus per catàstrofes o emergències.
- **Control sobre rondes internes.** Aquest control es realitzarà seguint diferents punts del recorregut d'aquestes rondes, fixats en el protocol de seguretat vigent. Es comprovarà, al mateix temps, que la presència física que ha de realitzar el personal uniformat als diferents punts, serveis o unitats del seu recorregut, hagi estat realitzada satisfactòriament, així com el compliment estricte dels horaris fixats per a les rondes. D'altra banda, també es comprovarà que les funcions encomanades a la seva ronda hagin estat realitzades correctament.
- **Control sobre la imatge del personal uniformat.** Durant el recorregut del control de qualitat, en els diferents punts, es farà una verificació de la imatge del personal.
- **Presència al centre de control o d'emergència.** Es controlarà la presència física de les persones uniformades destinades a aquest servei. Donada la gran responsabilitat que comporta la presència permanent en aquesta unitat, es considerarà una greu negligència l'abandonament del servei sense un relleu temporal d'aquest.
- **Control de presència a punts fixos de vigilància.** L'empresa adjudicatària instal·larà punts fixos de control de presència dintre del Centre Corporatiu per verificar la correcta realització de les rondes i vetllarà pel compliment de la realització de les rondes.

Dinàmica de la realització dels controls.

Els controls de qualitat es realitzaran conjuntament entre l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS o la persona en qui delegui i el Cap del Servei de Seguretat de l'empresa adjudicatària corresponent al torn elegit per al control.

Aquests controls es realitzaran **trimestralment**, sense previ avís i en el torn de servei escollit pel Responsable de seguretat i en l'Àrea que consideri oportuna.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a disposar d'un llibre oficial de Registre d'Incidències. Aquest llibre, que estarà diligenciat i numerat, restarà a disposició permanent de l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics i Patrimoni de l'ICS.

En el llibre de Registre d'Incidències, s'hi anotarà diàriament tots els fets i casos relacionats amb temes de seguretat, vigilància de l'ICS, i seran firmats pel Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària.

Les anotacions que es facin en aquest llibre oficial hauran de coincidir amb els fulls diaris d'incidències lliurats diàriament. En cap cas, no es podran arrencar ni alterar les seves pàgines.

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

Anàlisi dels resultats i conseqüències.

Una baixa qualitat del servei acreditada documentalment, sofrirà la penalització segons el punt 11.

Barcelona,

Francisco García-Moreno Charlez

Responsable de l'Àrea d'Infraestructures, Serveis Tècnics

i Patrimoni de l'Institut Català de la Salut