

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL
SERVEI DE VIGILÀNCIA I MANTENIMENT DE SISTEMES DE
SEGURETAT DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE:

Núm. Expedient: CSE/AH02/1101403965/25/PO

LES EMPRESES PODRAN LICITAR A UN O A TOTS ELS LOTS EN QUÈ ES DIVIDEIX L'OBJECTE DEL CONTRACTE

LOT 1	2
1. OBJECTE	2
2. DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE	2
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FUNCIONS	3
4. SEGUIMENT DEL SERVEI	7
5. ELABORACIÓ D'INFORMES	9
6. MITJANS HUMANS, POSICIONS I HORARIS	10
7. MITJANS MATERIALS	13
8. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS	14
9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	14
11. RESPONSABILITAT I ASSEGURANCES	17
12. COMPROMÍS PER PART DE L'HUB	17
13. PRESSUPOST DE LICITACIÓ	18
LOT 2	19
1. OBJECTE	19
2. DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE	19
3. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE SEGURETAT	21
4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	22
5. SEGUIMENT DEL SERVEI	30
6. ELABORACIÓ D'INFORMES	37
7. MITJANS HUMANS	39
8. MITJANS MATERIALS	42
9. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ DEL GMAO	44
10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	46
11. PROTECCIÓ DE DADES, RESPONSABILITAT I ASSEGURANCES	48
12. VISITA A LES DEPENDÈNCIES OBJECTE DE LA PRESENT CONTRACTACIÓ	48
ANNEX I. Llistat de Vigilants de Seguretat que estan efectuant el Servei de Vigilància i Seguretat actualment a l'HUB (proporcionat per l'empresa prestadora)	49
ANNEX I. Inventari	49
ANNEX II- Base de preus	49

LOT 1

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT A L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE

Núm. Expedient: *CSE/AH02/1101403965/25/PO*

1. OBJECTE

El present plec té per objecte establir les condicions i criteris de la prestació del servei de Seguretat i Vigilància de l'Hospital Universitari de Bellvitge (d'ara en endavant HUB) de la Gerència Territorial Metropolitana Sud (GTMS).

Aquest es desenvoluparà d'acord amb el marc legal que estableix la Llei 5/2014, de 4 d'abril, en matèria de seguretat privada i el Reglament de Seguretat Privada aprovat per Reial Decret 2364/94, de 9 de desembre. Així mateix, serà objecte i responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar pel compliment de les lleis, reglaments i normes vigents.

2. DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE

L'HUB està ubicat al c/ Feixa Llarga, s/n, de l'Hospitalet de Llobregat. I, als efectes d'aquest contracte, l'àmbit d'actuació queda delimitat a:

- tot el recinte exterior propi de l'HUB i entitats vinculades,
- els entorns immediats,
- els diferents edificis que a continuació es relacionen:

Edifici	Plantes	Superfície	Observacions	
HUB	EDIFICI PRINCIPAL	Soterrani 2 a planta 20	55.921 m ²	Sala de Control i Seguretat, com a punt de centralització de l'equip de vigilància i els sistemes de seguretat
CEX	EDIFICI CONSULTES EXTERNES	Soterrani 1 a planta 4	15.573 m ²	Sala de centralització on es troba les 2 centrals que gestiona aquest edifici.
ETQ	EDIFICI TECNICQUIRÚRGIC	Soterrani 1 a planta 5	42.834 m ²	Inclòs heliport a planta 5a. Sala de centralització, on es troben les 5 centrals que gestionen l'ETQ.

DEL	EDIFICI DELTA	Planta 0 a planta 4	4.766 m ²	
AEI	ANTIGA ESCOLA INFERMERIA	Soterrani 1 a planta 7	8.509 m ²	Unitat de Seguretat i Comunicacions, situada a la planta segona (Direcció de Serveis Generals), gestora responsable del contracte. A la planta 0 i 1 es troba l'Hospital Odontològic, les instal·lacions son gestionades per la Fundació J. Finestres
EDR	EDIFICI RECERCA	Planta 0	1.123 m ²	
CEI	EDIFICI CEIC	Planta 0	82 m ²	
BUG	EDIFICI BUGADERIA	Planta 0 a 1	1.610 m ²	
BIO	BIOBANC	Planta 0	207 m ²	
MJA	MÒDUL JARDÍ	Planta 0 a 1	324 m ²	
MME	MÒDUL METADONA	Planta 0	122 m ²	
C11	CENTRAL TÈRMICA I DE FRED	Soterrani 2 a planta 1	2.095 m ²	
	MAGATZEM DE RESIDUS	Planta 0	587 m ²	
	CENTRAL ELÈCTRICA 3 I 4	Planta 0	636 m ²	
C12	CENTRAL ELÈCTRICA 2	Soterrani 2 a planta 1	990 m ²	
	SALA AIGÜES RESIDUALS	Planta 0	130 m ²	
C13	CENTRAL D'INSTAL·LACIONS 3	Planta 0	--	
	TOTAL HUB	-	135.509 m²	

Aquesta relació d'edificis pot ser actualitzada en el temps a proposta de l'HUB; en aquest cas, s'analitzarà l'impacte sobre el servei de seguretat i vigilància si s'escau.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FUNCIONS

A continuació es detallen les funcions generals a desenvolupar pel Servei de Vigilància i Seguretat. Posteriorment, es descriuen altres més específiques en funció de les posicions a cobrir.

Les funcions generals són les següents:

- Totes aquelles indicades a la normativa vigent, específicament a la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de Seguretat Privada i el Reglament aprovat pel R.D 2364/1994, de 9 de desembre.
- Vigilància i protecció de l'HUB: de les persones que puguin ser-hi i dels béns mobles i immobles.
- Col·laborar en tot el necessari amb els professionals sanitaris davant pacients conflictius o agressius.
- Col·laboració amb les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i, en particular amb els Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana de l'Hospitalet de Llobregat.
- Donar resposta a totes les comunicacions, alarmes i avisos que es rebin a la Sala de Control.
- Regular i controlar les entrades i sortides de persones, objectes-paqueteria, equipaments i vehicles.
- Controlar i manegar els mitjans tècnics que integren els sistemes de seguretat i protecció contra incendis de l'HUB.
- Evitar la comissió de tot tipus d'actes delictius o infraccions i actuar d'acord amb les disposicions legals vigents en cas de produir-se.
- Fer complir la normativa interna de l'HUB.
- Col·laborar per al compliment de la normativa vigent sobre la Prohibició de Fumar en els recintes dels centres sanitaris.
- Intervenir quan la manca de mesures de seguretat durant l'execució d'obres dins del recinte hospitalari comporti algun tipus de perill per a les persones i/o les infraestructures del centre.
- Donar resposta adequada i àgil davant una possible situació d'emergència, sinistre o accident que es pugui produir. Coneixent la ubicació dels equips d'emergència, d'activació de maniobres, d'extinció d'incendis, etc.
- Intervenció obligatòria com a ESI's (Equip de Segona Intervenció), en casos d'emergència segons resta contemplat al Pla d'Autoprotecció de l'HUB.
- Donar suport a qualsevol company de Vigilància per tal d'assegurar una intervenció àgil i eficaç.
- Responsabilitzar-se de l'obertura i tancament de les dependències que els hi siguin assignades, segons el Protocol específic establert.
- Custòdia, registre i lliurament de les claus de totes i cadascuna de les dependències de l'HUB.
- Tramitar, per delegació del Cap d'Unitat de Seguretat de l'HUB, denúncies internes als Cossos i Forces de Seguretat.
- Complimentar els diferents procediments d'actuació implantats pel HUB i recollits al Manual Operatiu del servei.
- Localització obligatòria i comunicació a la Direcció o Responsable designat, en casos d'emergència o davant de qualsevol fet de transcendència social.

- Investigar, per delegació del Cap de la Unitat de Seguretat, els delictes interns.

A continuació s'indiquen les funcions específiques a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària. Es divideixen en quatre àrees en base a criteris d'afinitat de continguts, en cap cas aquesta divisió implica una separació rígida i real de les diferents tasques ni de les posicions a cobrir per part dels diferents integrants de l'equip de vigilants:

- Responsable d'equip i/o de torn
- Sala de Control
- Control d'accessos
- Rondes internes i externes

3.1 Responsable d'equip i/o de torn

El responsable de torn haurà de:

- Coordinar a tots els VS del torn, donat que des del seu lloc es centralitzen les accions, tant ordinàries com extraordinàries del servei.
- Quan es produeixi un incident, acudir al lloc on s'ha produït i valorar les actuacions a portar a terme.
- Mantenir una comunicació fluida amb tots els departaments de l'HUB, davant qualsevol incidència o anomalia en el servei.
- Donar resposta a totes les comunicacions i alarmes que rebí directament, a través del mòbil corporatiu que disposarà.
- Complimentar l'informe diari del servei i lliurar-lo al Cap de la Unitat de Seguretat.
- Comunicar al Cap de la Unitat de Seguretat o al Responsable designat qualsevol incidència o emergència que es produeixi.
- Cooperar amb el Servei de Vigilància dels aparcaments.

El responsable d'equip també realitzarà les següents funcions:

- Supervisar als VS assignats al servei, comprovant que executen les funcions segons establert.
- Coordinar, comunicar i fer complir els quadrants mensuals del servei.
- Analitzar totes les actuacions del servei davant una incidència rellevant i preparar l'informe d'incidència corresponent.
- Col·laborar en la realització dels controls de qualitat del servei que s'estableixen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques (punt 4)

3.2 Sala de Control, Alarmes i Comunicacions

Les funcions associades a la Sala de Control són:

- Centralitzar i canalitzar la recepció de comunicacions, senyals d'avís o alarma detectats pels dispositius electrònics o humans, així com, els avisos del propi personal del Servei de Vigilància, i coordinar i activar els protocols de seguretat corresponents.
- Controlar i fer seguiment de les càmeres de videovigilància i, en general, de tot el sistema de captació i enregistrament d'imatges.
- Custodiar les imatges enregistrades.
- Fer seguiment i gestió de les targetes d'acreditació en relació a les autoritzacions dels diferents accessos.
- Gestionar i controlar el bon funcionament dels diferents aplicatius de seguretat centralitzats a la Sala de Control de l'HUB (control d'accés, intrusió, incendis, ascensors, alarmes tècniques, etc.)
- Informar ràpidament de la detecció d'anomalies.
- Custodia, registre i lliurament de les claus, de totes i cadascuna de les dependències de l'HUB.
- Custodiar i gestionar els objectes perduts i objectes de valor, tant d'usuaris com dels professionals de l'HUB, a través de l'aplicatiu establert.
- Gestionar l'avís d'aturada cardiorespiratòria, activant el protocol corresponent.
- Controlar l'arribada d'helicòpters, donant avís al VS i a les àrees assistencials corresponents.
- Gestió i seguiment de les incidències/avaries dels ascensors i, donar avís a les diferents empreses contractades per l'HUB, quan sigui necessari.
- Posar en marxa els diferents protocols del Pla d'Autoprotecció.

3.3 Control d'accessos

L'objecte d'aquesta activitat és supervisar i regular l'accés de les persones (professionals, pacients, familiars, empreses externes, personal d'obra, etc.), així com dels diferents paquets i materials que poden entrar i/o sortir de les instal·lacions per qualsevol de les seves portes.

Aquesta activitat pot realitzar-se mitjançant presències físiques i/o dispositius electrònics (circuit tancat de televisió, sensors,...) d'acord amb els requeriments que es defineixin. La Direcció de l'HUB, serà responsable de definir i proposar els protocols específics d'aquesta activitat.

Les funcions específiques lligades al control d'accessos són:

- Identificació d'acreditacions d'usuaris, personal propi, empreses externes, etc.
- Controlar l'entrada i/o sortida de paqueteria i material del centre.

- Supervisar el funcionament de les barreres i portes motoritzades d'accés de vehicles.
- Identificar les acreditacions dels vehicles que accedeixen al recinte de serveis.
- Regular el trànsit i l'estacionament dels vehicles dins el recinte de serveis.

3.4 Rondes internes i externes

Es realitzaran uns recorreguts preestablerts tant pels interiors dels edificis, incloent les galeries subterrànies, com pels exteriors amb la finalitat de detectar:

- usos indeguts de les instal·lacions,
- disfuncions,
- identificar elements de risc o càrregues de foc,
- donar el suport necessari en cada moment.

Aquest recorregut es farà sempre de manera presencial i es deixarà constància de qualsevol fet o element irregular detectat en l'informe diari del servei.

Altres funcions associades a les rondes són:

- Actuacions per tal de controlar possibles intrusions a les instal·lacions/edificis objecte de protecció.
- Donar suport als professionals quan hagin de realitzar qualsevol missió de control, autoritat o prohibició sobre altres persones.
- Manteniment del control d'aglomeracions i de pacients conflictius o agressius.
- Manteniment de la seguretat i vigilància vial, incloent l'avís a les autoritats pertinents i posterior col·laboració en la retirada de vehicles que dificultin el normal funcionament del centre.
- Comunicació de possibles anomalies/avaries detectades al seu responsable de torn.
- Vigilància i protecció de l'heliport incloent la seva obertura/tancament en funció dels diferents requeriments, així com la comprovació del perfecte funcionament dels sistemes de seguretat i l'observació de les mesures de seguretat pel trasllat dels pacients, per part del personal sanitari.
- Tancament de llums, portes i connexió/desconnexió del sistema d'intrusió de les dependències del centre fora dels seus horaris de servei.
- Controlar les claus necessàries per realitzar les rondes, així com l'obertura i tancament de les dependències que els hi siguin assignades, segons el protocol específic d'actuació.

4. SEGUIMENT DEL SERVEI

Donada la importància fonamental d'aquest servei es realitzarà un seguiment de la qualitat del servei des de la Unitat de Seguretat i Comunicacions de l'HUB.

En cas d'observar deficiències clares en el servei, s'instarà als responsables de l'empresa adjudicatària a la seva resolució, podent ser objecte de penalització el seu incompliment. Així mateix, si les deficiències son imputables a algun dels treballadors, s'instarà a l'empresa adjudicatària a substituir-lo.

Preferentment, el seguiment de qualitat del servei es realitzarà conjuntament entre la Unitat de Seguretat de l'HUB i el Responsable de l'equip de vigilància de l'empresa adjudicatària. Qualsevol modificació en l'organització de les tasques a desenvolupar, així com el seguiment de la prestació serà vehiculat a través dels dos responsables designats per ambdues parts.

4.1 Elements i criteris de seguiment

Els elements susceptibles de control i criteris són els següents:

Element de control	Descripció
1. Resposta davant avís, incidència o emergència	Es valora el temps invertit en arribar al lloc de l'incidència i la correcta aplicació dels protocols, incloent la comunicació al Responsable de l'HUB.
2. Resposta davant una alarma tècnica	Es valora el temps invertit en activar el protocol i, si aplica, en arribar al lloc de l'alarma. Així com la correcta aplicació del protocol.
3. Sala de Control	Es valora la presència física del VS destinat a aquest servei i el correcte desenvolupament de les funcions encomanades. Donada la gran responsabilitat que comporta la presència permanent a aquesta sala, es considerarà una greu negligència l'abandonament del servei sense un relleu temporal del mateix.
4. Posicions de Vigilància	Es valora la presència física del VS, especialment si és un punt fix, el compliment de l'horari indicat i el correcte desenvolupament de les funcions encomanades, segons s'estableixi al Manual Operatiu per a cada posició.
5. Queixes d'usuaris	S'analitzen les queixes dipositades en el Servei d'Atenció a l'Usuari que facin referència al Servei de Vigilància. Per a aquesta verificació es tindrà en compte el nombre de queixes, la seva gravetat i la reincidència en els casos denunciats.

6. Uniformitat* i actitud VS

Tots els VS han de tenir un tracte respectuós i portaran la uniformitat completa mentre estiguin de servei.

* La uniformitat inclou com a mínim: uniforme homologat, placa TIP, targeta d'identificació de l'HUB, defensa, manilles, guants i walkie-talkie. En el cas del responsable de torn, mòbil corporatiu de l'HUB.

5. ELABORACIÓ D'INFORMES

▪ Manual Operatiu del Servei

L'empresa adjudicatària presentarà el Manual Operatiu del Servei en un màxim d'un mes des de l'adjudicació del contracte. El Manual ha de ser coherent amb el Pla Operatiu de Seguretat presentat a la oferta tècnica i de conformitat a les prescripcions i indicacions de l'HUB.

El contingut s'estructurarà segons s'indiqui al document que es lliurarà durant la visita de les instal·lacions.

▪ Informe diari del servei

Aquest informe serà presentat diàriament al Cap de la Unitat de Seguretat, el qual conjuntament amb el responsable d'equip de l'empresa adjudicatària, avaluarà les incidències que es produeixin de manera puntual o de manera reiterada i s'aplicaran accions correctores.

Les incidències rellevants també es registraran diàriament a l'aplicatiu informàtic que determini l'HUB per tal de facilitar la posterior explotació de la informació.

▪ Informe d'incidència

En cas de produir-se un incident greu o molt greu, es redactarà un informe detallant el següent:

- Resum clar i concís del succeït.
- Timeline.
- Quines accions s'han pres per respondre a l'incident.
- L'impacte que ha generat: danys ocasionats, equips afectats, etc.
- Atribució si hi ha dades clares.

Aquest haurà d'estar signat pel personal de vigilància que hagi participat i pel responsable de torn corresponent.

▪ **Informe analític mensual**

L'adjudicatari el presentarà mensualment (en els 5 dies naturals del mes següent) via correu electrònic a la Unitat de Seguretat i Comunicacions. L'informe es lliurarà en format editable i haurà de contenir:

- Estadística de les incidències registrades durant el mes anterior agrupades per afinitat.
- Comparatiu respecte mateix mes de l'any anterior i resta de mesos de l'any actual.
- En cas d'incidències reiteratives:
 - o Recomanacions de seguretat, mesures a prendre per evitar que es repeteixi.
 - o Millora continua: què s'ha fet bé, què malament i quines accions s'han de prendre per fer-ho millor.
- Conclusions

▪ **Informe d'auditoria anual**

L'empresa adjudicatària prepararà i lliurarà anualment un informe d'auditoria sobre la seguretat de l'HUB. Caldrà un anàlisi des de 3 vessants:

- Mitjans humans: l'equip de vigilància
- Mitjans tècnics: els diferents sistemes de seguretat electrònica: principalment videovigilància, control d'accessos i intrusió.
- Mitjans organitzatius: els diferents protocols, circuits, etc.

▪ **Altres**

Qualsevol altre document que de forma puntual pugui determinar l'HUB.

6. MITJANS HUMANS, POSICIONS I HORARIS

El servei de seguretat es prestarà, mitjançant Vigilants de Seguretat sense arma legalment acreditats amb número TIP i uniformats, per empresa autoritzada en el Ministeri de l'Interior, segons es disposa a la Llei 5/2014; Reglament de Seguretat Privada aprovat per Reial Decret 2364/94, de 9 de desembre i Real Decret 2487/1998, de 20 de novembre.

La previsió del nombre d'hores anuals de vigilància i els seus horaris s'indica a continuació, la cobertura d'aquestes hores de treball anual ha de quedar garantida:

Posicions	Nº hores	Horari	Hores diürnes labor.	Hores nocturnes labor.	Hores diürnes festives	Hores nocturnes festives
-----------	----------	--------	----------------------	------------------------	------------------------	--------------------------

Responsable d'equip	24	-	4.000	2.000	1.840	920
CCAC	24	-	4.000	2.000	1.840	920
Accés principal	24	-	4.000	2.000	1.840	920
Rondes	24	-	4.000	2.000	1.840	920
Urgències 1	24	-	4.000	2.000	1.840	920
Urgències 2	24	-	4.000	2.000	1.840	920
Consultes Externes lab.	16	6:00h - 22:00h	4.000	0	0	0
Delta	24		4.000	2.000	1.840	920
Antiga Escola Inferm. nit	8	22:00h-6:00h	0	2.000	0	920
TOTAL HORES ANY	68.240		32.000	16.000	12.880	7.360

6.1 Vigilants de seguretat

El servei es farà en torns de 8 hores - matí, tarda i nit- i únicament s'acceptaran torns de 12 hores en dies festius i caps de setmana, amb l'objectiu d'afavorir el descans dels VS i la màxima atenció i reacció àgil i adequada durant els seus torns de treball.

Els VS adscrits al servei hauran de treballar exclusivament per a l'HUB, i en cas d'alguna excepció, s'haurà de comunicar prèviament i per escrit al Cap de la Unitat de Seguretat.

Així mateix, degut a la marcada diferenciació de funcionament de l'HUB en funció de l'horari, afectant a l'operativa del servei i l'alt nombre de professionals, VS adscrits al servei hauran de treballar en torns de matí, tarda i nit. D'aquesta manera seran coneixedors de les diferents operatives a realitzar durant les 24h i el canvi de torn no comportarà cap inconvenient.

Es considerarà però, si alguna posició o VS pel tipus de feina a desenvolupar, és més convenient que realitzi un horari concret. Aquests casos s'hauran d'analitzar conjuntament entre el Cap de la Unitat de Seguretat i el Responsable del contracte assignat per l'empresa adjudicatària.

Per últim, en tractar-se d'un servei amb un contacte constant amb persones, tant personal propi de l'HUB com els seus clients, és molt important que es doni una bona imatge del servei i que tot el personal de Vigilància assignat tingui un perfil empàtic i un tracte adequat.

Canvis de personal

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la substitució de qualsevol VS que determini el Cap de la Unitat de Seguretat, en representació de la Direcció de l'HUB, sense que això provoqui descoberts en la plantilla, com a conseqüència de problemes relacionats amb la qualitat de la prestació del servei i/o que sigui objecte de queixes reiterades o que es consideri que no està realitzant la seva funció correctament.

A excepció d'aquests canvis sol·licitats pel HUB, la plantilla haurà de ser sempre la mateixa, no rotativa, atès la necessitat de conèixer la operativa, les instal·lacions i el personal propi del Centre.

En cas de substitució o baixa d'una persona assignada al servei, l'adjudicatari ho comunicarà amb 15 dies d'antel·lació a la Unitat de Seguretat i Comunicacions.

Així mateix, previ a la incorporació d'un VS al servei, aquest serà presentat al Cap de la Unitat de Seguretat i Comunicacions, qui donarà el seu vist-i-plau.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que el personal substituït o de nova incorporació, tingui un perfil adequat a les necessitats de la posició a cobrir i, un coneixement previ del servei i de l'HUB, per a tal fi, haurà de rebre formació in situ durant mínim 16 hores (2 jornades de 8 hores), sense cap cost econòmic per l'HUB.

6.2 Responsable del contracte i Inspectors

L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de la seva plantilla, sense dedicació exclusiva, com a responsable del servei objecte de la present contractació. Serà també l'interlocutor principal de l'empresa adjudicatària davant la Unitat de Seguretat i Comunicacions i tindrà capacitat de prendre decisions les 24 hores i els 365 dies de l'any.

Així mateix, l'empresa adjudicatària nomenarà un seguit d'Inspectors, els quals s'encarregaran de supervisar la correcta execució del servei en els diferents torns i dies laborables/festius.

Les principals obligacions d'aquests seran:

- Programar i executar inspeccions mensuals del servei, en diferents torns i en dies laborables i festius, revisant cada posició de vigilància.
- Fer complir el Manual Operatiu establert, verificant i corregint, si s'escau, possibles desviacions.
- L'ajustament continu de Manual Operatiu del Servei per a que estigui adequat i actualitzat a les necessitats de l'HUB.
- Assegurar que tots els VS del servei disposen de la seva uniformitat: uniformes homologats nets i provistos amb la TIP, defensa, manilles, guants i walkie-talkies.
- Aportar les dades relatives al personal assignat al servei (categoria professional, formació, horaris....) i presentació dels mateixos abans d'incorporar-los a la plantilla fixa de l'HUB.
- Assegurar-se que els equips, instal·lacions i tots els espais que l'HUB posa a disposició de l'empresa adjudicatària per la prestació del servei, estan en perfecte ordre i estat.
- Intermediació, assessorament i col·laboració amb la Unitat de Seguretat i Comunicacions en qualsevol assumpte relacionat amb la vigilància i la seguretat del centre.
- Convocar i realitzar com a mínim una reunió trimestral amb la Unitat de Seguretat per tractar temes del servei.
- Desenvolupar i lliurar l'informe d'auditoria anual a la Unitat de Seguretat.

7. MITJANS MATERIALS

L'empresa adjudicatària assignarà al servei, com a mínim, els següents mitjans materials i tècnics, tant per als VS com per a l'HUB. Aquesta assignació es verificarà el primer dia d'inici del servei.

Totes les despeses inherents als mitjans materials aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, tant per a la seva adquisició com per a la seva reposició o manteniment. La disponibilitat permanent d'aquests mitjans materials en cap cas suposaran una despesa per a l'HUB.

Equipament per als VS	Quantitat	Observacions
Ordinador portàtil amb connexió a Internet	1	Per a utilitzar pel VS Responsable de torn
Telèfon mòbil, sense trucades restringides	2	Per a utilitzar pel VS Responsable de torn i pel VS d'Urgències 1. Aquest serà preferiblement de la mateixa companyia que disposi l'HUB per tema de cobertures.
Walkie-talkies amb auricular	1 per cada VS + 1 de reserva + 1 per al Responsable de l'HUB	Haurà de fer-se càrrec de la legalització d'una freqüència pròpia i garantir la cobertura total de la transmissió, en tot el recinte de l'HUB, sense que això representi cap cost afegit per a l'Hospital (inclòs el pagament de la taxa de radiotelefonía mòbil terrestre).
Material consumible i d'oficina necessari per la Sala de Control i el Despatx del VS Responsable: tinta impressores, paper, arxivadors, etc.	Tot el necessari	
Impermeable, armilles reflectants i guants	1 per cada VS	

Equipament per a l'edifici	Quantitat	Observacions
Cons amb bandes reflectants*	10 u /any	
Llanternes halògenes*	4 u	Es situaran a la Sala de Control
Guixetes vestuaris	1 per cada VS	

*En finalitzar el contracte, aquest equipament passarà a ser propietat de l'HUB.

8. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS

La gestió de les possibles situacions singulars, com l'absentisme i les vagues, en cas que es produeixin, es tractaran de la manera següent:

- Absentisme: L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, en el mateix dia i mateix torn, els llocs de treball previstos, a excepció de proposta i nou acord d'organització.
- Vagues: L'empresa adjudicatària haurà, obligatòriament, de:
 - o Cobrir els serveis mínims acordats entre l'empresa adjudicatària i l'HUB.
 - o Consensuar/informar a l'HUB dels possibles acords laborals que afectin al personal que presta els seus serveis a l'HUB.
 - o Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades.

9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

a) En totes les seves intervencions el personal de l'empresa adjudicatària complirà les instruccions recollides en les guies tècniques de l'ICS per a la prevenció de riscos sanitaris. També haurà de prendre les mesures de seguretat necessàries d'acord amb la normativa vigent per a la prevenció d'accidents dels seus operaris, del personal i usuaris de l'hospital així com de les seves instal·lacions i dependències, d'acord amb les instruccions recollides en la normativa de l'ICS per a la prevenció de riscos per a proveïdors.

- Mesures per a la Prevenció del Risc de la Legionel·losi a les instal·lacions dels Centres Sanitaris de l'ICS
- Mesures per a la Prevenció d'infeccions Nosocomials en la Realització d'obres als Centres Sanitaris de l'ICS
- Document d'informació per a empreses contractades de l'Hospital Universitari de Bellvitge.
- Pla d'Emergències de l'Hospital Universitari de Bellvitge.

b) Coordinació, control i inspecció:

- L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.
- L'empresa lliurarà la documentació sol·licitada per l'ICS en matèria de prevenció de riscos laborals.
- L'equip de coordinació, amb l'assessorament de la Unitat Bàsica de Prevenció (UBP) i de l'organització preventiva de l'empresa adjudicatària, establiran un calendari de reunions periòdiques (com a mínim una a l'any) on es tractaran temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals derivats de la concurrència d'empreses al centre de treball.

c) Documentació per a la Prevenció de Riscos Laborals:

L'empresa adjudicatària, abans de l'inici de l'execució del contracte, haurà de presentar en format electrònic o a través de la plataforma PCAE (www.pcae.es), a requeriment de la Unitat de Contractacions de l'HUB, tota la documentació relacionada a continuació per a la coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals:

1. Pla de prevenció
2. Descripció de la modalitat preventiva de l'empresa:
 - Si té servei de prevenció propi: acta de constitució del servei.
 - Si té un servei de prevenció aliè: el concert.
 - Si té treballadors designats: carta de designació.
 - En tots els casos, cal incloure les dades del contacte.
3. Certificat de l'autoritat laboral que acrediti que l'empresa no ha estat sancionada per infracció greu en matèria social i/o de seguretat i salut en el treball, entre d'altres.
4. Declaració responsable sobre el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.
5. Justificant de la formació dels treballadors rebuda en matèria de prevenció de riscos específica per a les activitats que desenvolupen.
6. Certificat d'aptitud mèdica dels treballadors (vigent), signat pel metge del servei de prevenció que tingui contractat o, en el seu defecte, justificant de la realització de la vigilància de la salut de forma periòdica dels treballadors al seu càrrec.
7. Justificant del lliurament de la informació donada als treballadors en relació amb els riscos i mesures preventives avaluats de l'activitat contractada.
8. Justificant del lliurament als treballadors dels equips de protecció individuals necessaris per a les tasques que s'han de fer, segons l'avaluació de riscos del lloc de treball.

- Document d'Informació de la Empresa Contactada degudament complimentat amb la següent informació (es facilitarà el model a l'empresa adjudicatària):
- Identificació de perills o avaluació dels riscos específics per a treballadors, personal sensible i pacients de l'HUB que es derivin de l'activitat contractada.
- Que es puguin agreujar o modificar per la concurrència d'activitats.
- Relació de les mesures preventives i de protecció que es recomana adoptar l'HUB per tal d'eliminar o minimitzar els riscos.
- Relació de les mesures preventives i de protecció que ha d'adoptar l'empresa contractada.
- Relació nominal de treballadors que han d'executar les tasques contractades.
- Nom, càrrec i qualificació de la persona responsable dels treballs.
- Nom i cognoms del recurs preventiu assignat i certificat de la seva formació en prevenció de riscos (mínim, nivell bàsic).

9. Si escau, relació dels productes químics que s'han d'utilitzar, amb còpia de les fitxes de dades de seguretat.

10. Si escau, relació dels equips de treball que s'han d'utilitzar, amb còpia de les certificats d'homologació i marcatge CE.

d) A més l'empresa adjudicatària ha d'acreditar que els seus treballadors han estat informats del contingut de la documentació rebuda de la Unitat Bàsica de Prevenció (UBP) de l'hospital a l'inici de les activitats.

10. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària i el seu personal, de manera individual, estan obligats a garantir la confidencialitat de les dades que es generin amb motiu de la prestació del servei mitjançant el lliurament dels documents de compromís corresponents.

Així mateix, per a la correcta execució del servei objecte, el responsable del tractament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, com a encarregat del tractament, les següents dades:

- o **Videovigilància:** Tractament d'imatges del sistema de videovigilància de l'HUB amb la finalitat de preservar la seguretat de les persones, béns i instal·lacions. Les dades han de ser suprimides en el termini màxim d'un mes, excepte si, per acreditar la comissió d'actes il·lícits es posen a disposició de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.
- o **Altres sistemes de seguretat i fitxers:** Tractament de dades de caràcter personal obtingudes a través dels sistemes de seguretat de l'HUB i dels fitxers, sempre que siguin imprescindibles per a la prestació del servei de seguretat.

11. RESPONSABILITAT I ASSEGURANCES

L'adjudicatari, a banda de les assegurances obligatòries segons la normativa vigent, tindrà subscrites unes assegurances complementaries i suficients que cobreixin el màxim ventall de riscos inherents al servei.

Així mateix, es responsabilitzarà de qualsevol dany que, en les dependències de l'HUB o als seus ocupants, pugui causar el personal assignat al contracte durant la realització dels treballs objecte del present Plec.

12. COMPROMÍS PER PART DE L'HUB

1. Nomenament com interlocutor amb l'empresa adjudicatària del servei, el Cap de la Unitat de Seguretat de l'HUB.
2. Una vegada es produeixi l'adjudicació, es facilitarà còpia del Manual d'Autoprotecció i els diferents protocols d'actuació establerts.
3. Per a la prestació del servei es posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, durant la vigència del contracte, el següent:
 - Sala de Control i Seguretat.
 - Vestidors pels VS que prestin servei al HUB.
 - 1 telèfon mòbil per a la comunicació interna amb el Responsable de torn.
 - Neteja de les dependències assignades.
 - Targetes d'identificació amb accés a les diferents dependències.

L'empresa adjudicatària no adquireix cap dret sobre les dependències i/o elements facilitats i adquireix el compromís de mantenir-los en perfecte estat d'ordre i conservació.

En qualsevol cas, queda sotmesa als sistemes i procediments de control que pugui establir l'HUB així com a l'obligació de facilitar l'accés, a les dependències facilitades, a requeriment de l'HUB.

4. Realització d'una visita guiada pels diferents llocs de treball, atenent les consultes i/o aclariments en relació a la prestació d'aquest servei. Posteriorment, es farà lliurament del document acreditatiu de la visita realitzada.

Totes les empreses interessades, hauran de confirmar la seva assistència en la data i hora programades a la Secretaria de la Unitat de Seguretat i Comunicacions de l'HUB a través del correu electrònic: ssalgado@bellvitgehospital.cat o al telèfon 93 260 7717.

13. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

L'empresa licitadora ha de valorar a l'hora de presentar la seva proposta econòmica, la quantitat corresponent a la prestació de les presències físiques de la plantilla bàsica i la previsió d'un complement salarial per treballs dins l'àmbit hospitalari. Aquest complement serà per hora treballada i no consolidable.

Els possibles descoberts de serveis de vigilància seran penalitzats amb l'abonament per part de l'empresa adjudicatària a l'HUB de x1,5 hores les produïdes en el descobert.

També es consideraran hores no treballades i, per tant, s'hauran d'abonar a l'HUB els serveis que es realitzin amb Vigilants no acreditats legalment amb TIP de Vigilant de Seguretat.

LOT 2

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU, NORMATIU, CORRECTIU, CONDUCTIU, SAT 24x365 I TREBALLS ESPECIALS DELS SISTEMES DE SEGURETAT INTEGRAL DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE

Núm. Expedient: CSE/AH02/1101403965/25/PO

1. OBJECTE

El present plec té per objecte establir les condicions i criteris de la prestació del servei de manteniment preventiu, normatiu, correctiu, SAT 24x365 i treballs especials del sistema de seguretat integral de l'Hospital Universitari de Bellvitge (HUB, d'ara en endavant).

El sistema de seguretat integral el conformen els següents subsistemes:

- Control d'accessos
- Protecció contra intrusió
- Vídeo vigilància
- Alarmes tècniques (neveres, congeladors, etc)
- Sistema de intercomunicació (Interfonia)

El contracte és necessari per tal de complir amb la legislació vigent pel que fa al manteniment dels sistemes objecte d'aquest contracte i, per assegurar la reparació en cas d'avaría minimitzant els temps de resposta i garantint el funcionament bàsic pel desenvolupament de l'activitat sanitària de l'HUB.

Serà objecte i responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar pel compliment de les lleis, reglaments i normes vigents.

2. DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE

L'HUB està ubicat a c/ Feixa Llarga, s/n, de l'Hospitalet de Llobregat. Als efectes d'aquest contracte, està compostat pels diferents edificis que a continuació es relacionen:

Edifici		Plantes	Superfície	Observacions
HUB	EDIFICI PRINCIPAL	Soterrani 2 a planta 20	55.921 m ²	Sala de Control i Seguretat, com a punt de centralització de l'equip de vigilància i els sistemes de seguretat
CEX	EDIFICI CONSULTES EXTERNES	Soterrani 1 a planta 4	15.573 m ²	Sala de centralització on es troba les 2 centrals que gestiona aquest edifici.
ETQ	EDIFICI TECNICQUIRÚRGIC	Soterrani 1 a planta 5	42.834 m ²	Inclòs heliport a planta 5a. Sala de centralització, on es troben les 5 centrals que gestionen l'ETQ.
DEL	EDIFICI DELTA	Planta 0 a planta 4	4.766 m ²	
AEI	ANTIGA ESCOLA INFERMERIA	Soterrani 1 a planta 7	8.509 m ²	Unitat de Seguretat i Comunicacions, situada a la planta segona (Direcció de Serveis Generals), gestora responsable del contracte. A la planta 0 i 1 es troba l'Hospital Odontològic, les instal·lacions son gestionades per la Fundació J. Finestres
EDR	EDIFICI RECERCA	Planta 0	1.123 m ²	
CEI	EDIFICI CEIC	Planta 0	82 m ²	
BUG	EDIFICI BUGADERIA	Planta 0 a 1	1.610 m ²	
BIO	BIOBANC	Planta 0	207 m ²	
MJA	MÒDUL JARDÍ	Planta 0 a 1	324 m ²	
MME	MÒDUL METADONA	Planta 0	122 m ²	
C11	CENTRAL TÈRMICA I DE FRED	Soterrani 2 a planta 1	2.095 m ²	
	MAGATZEM DE RESIDUS	Planta 0	587 m ²	
	CENTRAL ELÈCTRICA 3 I 4	Planta 0	636 m ²	
C12	CENTRAL ELÈCTRICA 2	Soterrani 2 a planta 1	990 m ²	
	SALA AIGÜES RESIDUALS	Planta 0	130 m ²	

CI3	CENTRAL D'INSTAL·LACIONS 3	Planta 0	--	
	TOTAL HUB	-	135.509 m ²	

3. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA DE SEGURETAT

El manteniment es realitzarà sobre les següents instal·lacions:

- Sistema de control d'accessos: sistema connectat a xarxa que es gestiona des del software Dorlet DASSnet amb 5 clients. Es disposa de **240** lectors de proximitat (13,56Mhz) i les corresponents Unitats de Control d'Accés (Dorlet), cadascuna amb els seus elements (lectors, polsadors sortida, polsadors emergència, clau de desbloqueig, pany elèctric, ventosa electromagnètica, volumètrics, sirenes).
- Sistema contra intrusió: conformat principalment per detectors volumètrics, contactes magnètics i polsadors de pànic. La centralització es fa a través de les controladores d'accés i software DASSnet, excepte en alguns edificis que es centralitza a través d'una central d'intrusió Galaxy, cadascuna amb els seus elements (teclat, etc.). A l'edifici Antiga Escola Infermeria i ETQ, hi ha un sistema de polsadors via ràdio.
- Vídeo vigilància: es tracta d'un sistema migrat a IP, sobre 1 servidors HPE Proliant DL380 Gen10, 1 rack de disc durs Synology i software de gravació Milestone -XProtect Professional+ 2022 R2. Es disposa de càmeres IP (156) i analògiques (168) amb un sistema de codificació a IP a través de encoders Bosch. El sistema està integrat a la xarxa de l'HUB.
- Alarmes tècniques: aquelles alarmes que arriben a través del sistema de control d'accés, principalment, senyals de temperatura de neveres/congeladors.
- Sistema de monitorització de pacients, amb càmeres IP i gravador, amb mes de 60 càmeres IP amb els seus corresponents gravadors
- Sistema de interfonia (analògics e IP's)
- Altres: sirenes, fonts d'alimentació, etc.

A l'annex I es detalla l'inventari del sistema de seguretat objecte d'aquest contracte de 2024. Cal fer esment que la instal·lació de seguretat és dinàmica, amb ampliacions i modificacions a mida que es van fent reformes a l'HUB. L'adjudicador del contracte assumirà el manteniment de les futures ampliacions.

La supervisió final del bon funcionament de les instal·lacions de l'HUB recau sobre l'empresa adjudicatària, per tant, sobre els elements enumerats anteriorment l'empresa haurà de supervisar, controlar i gestionar, informant en tot moment a la Unitat de Seguretat i Comunicacions, de qualsevol anomalia que es detecti o qualsevol actuació necessària.

La supervisió final s'estén a les relacions que puguin sorgir amb terceres empreses, sent l'adjudicatari l'encarregat de contactar i, si es el cas, coordinar amb les mateixes les actuacions que es considerin necessàries.

Sempre s'informarà a la Unitat de Seguretat i Comunicacions, amb suficient antelació, de les actuacions previstes, de tal forma que la persona designada de dita Unitat autoritzarà o no la realització de les mateixes.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El present contracte depèn de la Direcció de Serveis Generals i serà gestionat per la Unitat de Seguretat i Comunicacions.

El servei de manteniment del sistema de seguretat integral inclou els següents tipus d'actuacions, a realitzar en tots els edificis que conformen l'HUB (relacionats al punt 2):

- Manteniment Preventiu i Normatiu
- Manteniment Correctiu
- Manteniment Conductiu
- SAT 24/365
- Treballs Especials

En totes aquestes actuacions, l'empresa adjudicatària haurà de seguir els procediments i protocols de funcionament establerts per la Direcció de Serveis Generals de l'HUB i en especial, per actuacions en àrees d'especial atenció per condicions assistencials. S'entenen per tals les àrees amb malalts (habitacions d'hospitalització, urgències, etc.) o les que requereixen condicions ambientals especials (quiròfans, esterilització, UCIs, etc.)

4.1 Manteniment Preventiu i Normatiu

Aquest servei consisteix en realitzar les operacions de manteniment programades i inclou el tècnic-legal d'obligat compliment en els intervals predeterminats, amb l'objectiu d'obtenir les màximes prestacions i corregir les desviacions de funcionament en un estadi previ, reparar petites avaries i garantir el seu funcionament normal.

El manteniment normatiu es durà a terme d'acord a la legislació vigent aplicable en cada moment, tant a nivell de l'Estat Espanyol com l'aplicable a l'àmbit de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

S'inclouen totes les accions necessàries: tècniques, administratives i de gestió.

Operativa

A banda de les operacions tècnic-legal, es realitzaran les següents accions preventives:

Subsistema	Accions	Freqüència
General per a tots els subsistemes	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar el correcte estat i funcionament de tots els elements que conformen el subsistema - Comprovar la correcta comunicació amb la Sala de Control i Seguretat de l'HUB - Revisar estat de les bateries, càrrega i tensió - Revisar estat fonts d'alimentació - Revisar programació horària i igualar-la en tots els subsistemes - Revisar històric d'events (avaries, deficiències alarmes, etc.) 	Trimestral
	<ul style="list-style-type: none"> - Netejar els racks de l'equipament de seguretat (2 unitats) - Comprovar l'electrònica de xarxa pròpia de Seguretat - Verificar que tots els elements de camp estiguin adientment ubicats/instal·lats - Actualitzar les contrasenyes d'accés als softwares de gestió (Dorlet Dassnet, Milestone) - Actualitzar versió software dels diferents subsistemes si aplica - Comprovar el correcte etiquetatge tot els elements de seguretat. Formació al personal de vigilància sobre l'ús i funcionament dels sistemes 	Anual
Control d'accessos	<ul style="list-style-type: none"> - Comprovar els elements de bloqueig: panys elèctrics i ventoses electromagnètiques - Verificar el voltatge dels panys - Revisar interrelació amb portes automàtiques (cablejat, instal·lació, configuració, etc) - Comprovar les maniobres en cas d'emergència i en cas de tall de corrent - Verificar el bon funcionament de la desconexió temporal dels lectors - Actualització del software Dassnet i firmware de les UCA's - Revisar l'estat de la base de dades SQL Server - Realitzar una còpia de seguretat 	Trimestral
Protecció contra intrusió	<ul style="list-style-type: none"> - Comprovar tots els polsadors antipànic de la instal·lació - Neteja dels elements: detectors volumètrics, polsadors antipànic, teclats i centrals d'intrusió - Comprovar la correcta orientació dels volumètrics - Verificar que el sistema arma/desarma correctament - Comprovar les alarmes sonores i òptiques locals 	Trimestral

	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar estat dels teclats: pantalla, leds i botons - Revisar estat piles dels polsadors via ràdio 	
Vídeo vigilància	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el bon funcionament de la telemetria - Ajustar càmera en cas necessari o sota petició - Revisar base de dades sistema Milestone i sistema Windows - Verificar i comprovar les gravacions - Fer backups de la configuració, revisió logs. - Comprovar la correcta programació dels servidors de vídeo i revisar espai disponible - Comprovar el bon funcionament dels ordinadors client - Netejar les càmeres: òptiques i carcasses. Inclou elevador per les càmeres que estan a una altura determinada 	Trimestral
	<ul style="list-style-type: none"> - Comprovar l'estat dels elements de fixació de les càmeres - Verificar la correcta senyalització segons legislació vigent 	Anual
Alarmes tècniques	<ul style="list-style-type: none"> - Les sondes de temperatura es comprovaran desconnectant la sonda per a confirmar senyal d'error - Es variarà manualment les sondes fins que generi alarma - Es comprovarà el termòstat realitzant calibratge a 0º amb una sonda patró 	Trimestral

Es realitzarà una visita setmanal de 1 dia d'un tècnic on es farà el preventiu / normatiu / correctiu i conductiu. Vindrà un tècnic addicional quant les feines a fer requereixi que n'hi hagin 2 tècnics, 1 tècnic de suport a la setmana.

Referent a la periodicitat de revisió de tots els elements que formen part de la instal·lació a mantenir, la data de referència que es prendrà serà la data d'inici del contracte.

Durant el desenvolupament d'aquestes operacions no es podrà deixar sense protecció cap edifici de l'HUB.

Així mateix, les intervencions de manteniment s'han de desenvolupar procurant la mínima incidència sobre l'activitat pròpia de l'HUB. Amb aquest objectiu, aquelles actuacions de manteniment que siguin especialment molestes, perilloses per la continuïtat de serveis crítics o requereixi l'aportació de mitjans aparatosos, es deuran realitzar en horaris especials, inclús en dies festius i horaris nocturns, sense que això representi un cost addicional al previst.

Al començament de la adjudicació, el HUB entregarà tots els plànols que té a la seva disposició en format CAD, PDF o serigrafiats a mà, i després de cada tres mesos de revisió preventiva, durant el mes següent la empresa adjudicatària haurà d'entregar els plànols degudament actualitzats (en CAD i PDF) de l'última revisió que s'hagi fet de les revisions fetes amb tots els elements segons els Standard del HUB o d'una manera consensuada amb l'empresa adjudicatària. Aquest plànols no ho podrà fer el personal que estigui

treballant al HUB com a mantenidor, sinó un delineant de la empresa adjudicatària. Si el tècnic que fa el manteniment preventiu té els coneixements per fer aquesta tasca, s'haurà de consensuar amb el HUB

Aquest plànols es podran compartir amb aplicacions de xarxa, com Google drive, Onedrive Sharefile, Teams, etc.

No es donarà per finalitzat el manteniment preventiu, fins que no estigui tot entregat i signat pel HUB.

4.2 Manteniment Correctiu

Aquest manteniment és l'executat després de reconèixer una avaria o deficiència, qualsevol que sigui la causa, amb la finalitat de portar un element a un estat en el que pugui desenvolupar la funció requerida.

Els manteniments correctius poden correspondre a la reparació dels elements o equips inclosos en l'àmbit d'actuació o a la substitució d'algun element o equip. Tots els materials substituïts seran d'igual o superior qualitat als existents.

Els operaris tindran la qualificació requerida per a realitzar els treballs, disposant de tots els medis necessaris i procurant evitar en la mida del possible pertorbar el funcionament normal de l'HUB. S'informarà prèviament als usuaris de les operacions que es realitzaran i les molèsties que s'ocasionaran, així com del calendari previst que haurà estat aprovat per la Unitat de Seguretat.

S'inclouen totes les accions necessàries: tècniques, administratives i de gestió.

Tipus de manteniment correctiu

- Correctiu Ordinari:

Al ser aquest un manteniment programat es realitzarà dintre de les hores presencials del servei i, per tant, les hores d'aquest manteniment es consideraran incloses en el preu del servei fix.

- Correctiu No Ordinari:

Es tracta d'un manteniment no previst ni programat, per tant molt possiblement es durà a terme amb recursos extraordinaris. Aquests correctius han de ser objecte de valoració i requereixen d'una acceptació prèvia del HUB.

- Gran Correctiu:

Correspon a un manteniment que necessita d'una programació específica i d'una dotació de recursos concreta i complementaria a la del servei. Aquests correctius han de ser objecte de valoració i requereixen d'una acceptació prèvia del HUB.

Comunicació envers les incidències

Les incidències poden generar-se per notificació de l'HUB, o bé, per detecció de l'empresa adjudicatària.

En cas que sigui l'adjudicatari qui detecti la incidència, aquest haurà d'informar a la Unitat de Seguretat i Comunicacions immediatament via correu electrònic i/o via telèfon.

L'adjudicatari haurà de registrar les incidències amb el número d'ordre de treball (OT) corresponent i la tipificació que HUB defineixi al respecte (en base al tipus d'avaría i cripticitat definits en aquest Plec de Condicions Tècniques).

Operativa

En cas de detectar-se una incidència en el funcionament d'un equip o element, l'empresa adjudicatària procedirà a la seva reparació o substitució, prèvia acceptació per part de l'HUB si s'escau.

Tota acció correctiva finalitzarà amb una comunicació via correu electrònic a la Unitat de Seguretat i Comunicacions adjuntant la corresponent Ordre de Treball (OT) o albarà de finalització de tasca, en la que s'indicarà:

- L'acció correctiva realitzada
- Hores emprades
- Materials utilitzats (elements amb marca, model, n/s, etc)
- Nº de PDS corresponent a la incidència.

Una vegada es finalitzi cada correctiu, s'haurà d'actualitzar:

- El llibre de manteniment amb les dades corresponents
- Actualització de plànols e inventari dels materials existents
- Enviar email amb el pressupost del material canviat
- Col·locació etiqueta amb codi QR corresponent

Aquesta ordre de treball haurà d'estar signada per l'empresa adjudicatària i pel HUB. El HUB no atindrà cap factura d'ordres de treball correctives si no estan signades per les dos parts.

No es donarà per finalitzat el manteniment correctiu, fins que no estigui totes les tasques mencionades anteriorment fetes.

Facturació de les intervencions correctives

Per a calcular l'import de les intervencions correctives (OT) s'agafaran els preus unitaris de mà d'obra i material presentats per l'empresa adjudicatària en la seva oferta en funció a la Base de Preus (annex II). L'oferta estarà formada per:

- Mà d'obra inclòs el desplaçament .
- Preu unitari del material

Si els preus dels materials a instal·lar no estiguessin reflectits en la Base de Preus presentada en aquest procediment (annex II), HUB demanarà els preus justificatius, per així poder aprovar aquests i entraran a formar part de la Base de Preus que durarà tota la licitació.

Si els desperfectes fossin ocasionats pel contractista en les tasques de reparació, seran a càrrec d'aquest la reparació dels mateixos.

Si els desperfectes fossin ocasionats per un altre contractista que treballi per a l'HUB, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a la major brevetat possible a la Unitat de Seguretat i Comunicacions, qui gestionarà amb el causant dels desperfectes la seva reparació. En aquest cas, i si es considera urgent, es procedirà a la seva reparació, independentment de les gestions a realitzar amb els causants dels desperfectes.

L'adjudicatària no podrà negar-se a executar el treball per molt baix que sigui el cost.

Així mateix, en alguns casos i a petició de la Unitat de Seguretat i Comunicacions, presentarà un document d'oferta amb els següents apartats:

- Desenvolupament solució tècnica
- Càlculs i amidaments
- Pressupost, separant cada concepte

La dotació econòmica per al manteniment correctiu s'entén com una provisió per afrontar les possibles incidències que sorgeixin i, per tant, només es facturaran a mesura que es vagin sol·licitant, i sense cap compromís per part de l'HUB d'esgotar la totalitat de l'import al llarg de la vigència del contracte.

4.3 Manteniment Conductiu

Aquest servei consisteix en la inspecció i vigilància rutinària dels equips i instal·lacions, amb l'objectiu d'obtenir les màximes prestacions i corregir les desviacions de funcionament en un estadi previ, reparar petites avaries i garantir el seu funcionament normal.

S'inclouen totes les accions necessàries: tècniques, administratives i de gestió.

Operativa

El tècnic farà rondes de control pels elements que s'indiquen a continuació amb les següents periodicitats i accions:

Element	Accions	Freqüència
PC Control d'accés	- Revisar llistat d'events (avaries, alarmes, etc.)	Diària
PC CCTV Server	- Revisar absència d'alarmes	Diària

Aquests treballs els farà el tècnic de manteniment que vingui fix al HUB dins la seva jornada laboral i no representaran cap despesa per a l'HUB, a excepció del material necessari. Per a calcular la despesa de material, s'agafaran els preus unitaris de material presentats per l'empresa adjudicatària en la seva oferta (annex II – Base de Preus).

Cal considerar que aquestes accions del manteniment conductiu poden ser modificades per la direcció de la Unitat de Seguretat i Comunicacions en funció de noves necessitats que sorgeixin i altres que desapareixien o canvien. Aquesta Unitat haurà de comunicar la modificació per e-mail a l'empresa contractada almenys 48 hores laborables abans de la seva execució, i alhora enviarà copia (e-mail) a la Unitat de Contractació de l'HUB per la seva inclusió a l'expedient del contracte.

També s'inclouen les modificacions o desmuntatge de diferents elements que es facin en qualsevol de les obres del HUB i la revisió final del total de la part de seguretat encara que no l'hagi fet la empresa adjudicatària.

4.4 Servei d'Assistència Tècnica – SAT 24/365

El servei de manteniment portarà inclòs un Servei d'Assistència Tècnica (SAT) i Guàrdies localitzades per l'atenció de possibles incidències fora de l'horari de treball.

Horari de cobertura

L'horari de cobertura serà de 24 hores els 365 dies de l'any.

Sistemes de comunicació i avisos del SAT

L'adjudicatari haurà de facilitar el procediment a seguir per la utilització d'aquest servei, donant el/s número/s de telèfon i altres vies d'avis com pot ser adreces electròniques i especificant les dades d'interès que s'han de donar en cas d'avis.

Registre

El SAT haurà de disposar d'un sistema d'avisos fiable i de resposta immediata, amb dispositiu automàtic de registre i justificant de recepció de trucades.

Assistència presencial

Totes les intervencions vindran acompanyades d'un informe i ordre de treball (OT) indicant el motiu de l'avaría/incidència, la solució adoptada, les hores i materials emprats. Aquesta ordre de treball haurà d'estar signada per l'empresa adjudicatària i pel HUB.

L'operari del servei d'assistència tècnica haurà de ser com a mínim oficial de 1a i haurà de conèixer perfectament tota la instal·lació i ser coneixedor dels sistemes instal·lats.

4.4 Treballs especials

L'empresa adjudicatària, a petició de la Unitat de Seguretat i Comunicacions, haurà de realitzar treballs en relació a l'execució de noves instal·lacions o modificacions.

Operativa

Els serveis de treballs especials finalitzaran amb una comunicació via correu electrònic a la Unitat de Seguretat i Comunicacions adjuntant la corresponent Ordre de Treball (OT), en la que s'indicarà:

- Petició realitzada
- Pressupost associat
- Materials utilitzats (elements amb marca, model, n/s, etc)

Una vegada es finalitzi, s'haurà d'actualitzar:

- El llibre de manteniment amb les dades corresponents
- Actualització de plànols e inventari dels materials existents
- Col·locació etiqueta amb codi QR
- Entrega del as-built segons els standards del HUB

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la programació i inclusió a l'aplicatiu corresponent (Dorlet Dassnet, Milestone o sistema actual que n'hi hagi) de totes les ampliacions d'equipament que és realitzin a l'HUB en relació al sistema de seguretat encara que aquestes no s'hagin contractat a la mateixa. Es realitzarà una auditoria per assumir el correcte funcionament de la instal·lació, es a dir, després de cada nova instal·lació lliurada per un contractista extern, la empresa adjudicatària ho revisarà per donar el correcte funcionament. Aquesta farà un informe d'acceptació i de bon funcionament segons els estàndards de HUB. Si aquesta feina la fa un altre empresa, l'empresa contractista de l'obra haurà de proporcionar tota la documentació necessària per a aquesta finalitat.

Per altra banda, davant una nova instal·lació de seguretat, l'HUB la considerarà lliurada quan el contractista corresponent presenti tota la documentació as-built i quan aquest, l'empresa adjudicatària d'aquest contracte i l'HUB realitzin la visita d'inspecció i les proves de posta en servei siguin favorables, aquesta actuació en concret no representarà cap cost addicional per a l'HUB.

Aquesta revisió està inclòs en el preu fix del manteniment i no representaran cap despesa per a l'HUB

Costos dels treballs especials

Per a calcular l'import de les intervencions derivades dels treballs especials que hagi de fer front l'HUB, s'agafaran els preus unitaris presentats per l'empresa adjudicatària en la seva oferta en funció a la Base de Preus (annex II).

En el cas de que en el transcurs d'aquests treballs, l'empresa adjudicatària advertís un increment de l'import previst, ho comunicarà al responsable de l'HUB, per tal de que s'aprovi l'ampliació, si procedeix, de l'Ordre de Treball. Sense aquest requisit no s'acceptarà cap increment de l'import previst en el pressupost inicial. En cas de que HUB no estigui d'acord amb el preu presentat, aquesta podrà demanar altres ofertes per comparar. HUB disposarà de llibertat per poder contractar a l'oferta mes avantatjosa

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

Donada la importància fonamental d'aquest servei per assegurar el bon funcionament dels sistemes de seguretat de l'HUB, es realitzarà un seguiment de la qualitat del servei des de la Unitat de Seguretat i Comunicacions. Aquest seguiment pot derivar en penalitzacions i, fins i tot, en la rescissió del contracte.

En aquest context, en cas d'observar deficiències clares en el servei, s'instarà als responsables de l'empresa adjudicatària a la seva resolució, podent ser objecte de penalització el seu incompliment. Així mateix, si les deficiències son imputables a algun dels treballadors, s'instarà a l'empresa adjudicatària a substituir-lo.

5.1 Acords del nivell de servei (SLA)

Manteniment correctiu i SAT 24/365

El nivell de servei del manteniment correctiu es mesurarà segons els següents paràmetres:

1. **Temps de resposta:** temps transcorregut entre la notificació de la incidència i l'inici de les accions correctores. Es fixa en funció del tipus de fallada.
2. **Temps de resolució:** temps transcorregut entre la notificació de la incidència i la reparació de la mateixa. Es fixa en funció del tipus de fallada.

3. **Tipus de fallada:** mesura el grau de criticitat de les incidències en funció de la seva influència en la seguretat de les persones i els béns de l'HUB. Es defineixen a continuació els tres nivells establerts:

Tipus de fallada	Equips, elements, instal·lació
I - urgent	Aquelles situacions que puguin paraitzar la normal utilització dels sistemes o representar un risc greu per a les persones o béns. A tall d'exemple: <ul style="list-style-type: none"> - Caiguda total de qualsevol subsistema de seguretat - Caiguda parcial (+20%) de qualsevol subsistema de seguretat - Més de 4 elements fora de servei d'una mateixa zona
II – no urgent	Aquelles situacions que impedeixen el normal funcionament del centre o la no reparació pot generar un dany superior. A tall d'exemple: <ul style="list-style-type: none"> - Mal funcionament d'un o més elements de camp de diferents zones

Els SLAs sol·licitats es presenten en la taula adjunta:

Tipus de fallada	Temps de resposta	Temps de resolució
I – urgent	2 hores	8 hores
II – no urgent	24 hores	48 hores

3.5 Seguiment de la qualitat de la prestació del servei.

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

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

Identificació dels elements susceptibles de control

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

A. Control documents normatiu

Trimestralment i anualment, es lliuraran a la Direcció de Seguretat certificats de les revisions preventives i correctives realitzades sobre les instal·lacions, signats i segellats per l'empresa mantenedora, motiu pel qual haurà d'estar homologada.

B. Control documents Seguretat normatiu

Trimestralment i anualment, es lliuraran a la Direcció de Seguretat certificats de les revisions preventives i correctives realitzades sobre les instal·lacions de seguretat, signats i segellats per l'empresa mantenidora, motiu pel qual haurà d'estar homologada.

C. Control documentació tècnica i plànols

L'empresa mantenidora tindrà l'obligació d'actualitzar i generar, permanentment els esquemes i plànols de tots els circuits de les instal·lacions. Així com un inventari actualitzat de tots els elements.

- Inventari elements de Seguretat (anual)
- Llistat de codis de Seguretat (trimestral)
- Informe d'anomalies i proposta de d'esmena (trimestral)
- Presentació de la documentació de facturació (entre els dies 1 i 15 de cada mes)
- Documentació gràfica (trimestral)

D. Control Operatives Tècniques

Seguiment de les intervencions de manteniment preventiu, correctiu, tècniques, legals de l'inventari adjuntat de les actuals instal·lacions, així com les derivades d'obres de millora, ampliació o adequació de les instal·lacions actuals, que es produeixi en qualsevol equip i/o element.

E. Control sobre queixes

Es tindrà en consideració les queixes i/o reclamacions dels usuaris o dels propis treballadors.

F. Resposta d'incidències

La empresa mantenidora tindrà l'obligació de donar suport i resoldrà la incidència que es genera.

5.2.1. Dinàmica de realització dels controls.

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

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

Quan finalitzi cadascun dels controls, els fulls on es recullin les dades, seran signades per ambdues parts, indicant la conformitat o no amb els resultats. Totes les anomalies detectades en els diferents controls de qualitat seran anotades al full de control de qualitat.

5.2.2. Anàlisi dels resultats i conseqüències:

A. Control documents

- 3 Punts Òptima: S'entrega tota la documentació en temps i conforme estàndards normatius.
- 2 Punts Adequada: S'entrega tota la documentació en temps, però es detecten anomalies en els estàndards normatius.
- 1 Punts Inadequada: S'entrega tota la documentació en temps, però es detecten greus anomalies en els estàndards normatius.
- 0 Punts Pèssima: No s'entrega la documentació en temps.

B. Control documents Seguretat normatiu.

- 3 Punts Òptima: S'entrega tota la documentació en temps i conforme estàndards normatius.
- 2 Punts Adequada: S'entrega tota la documentació en temps, però es detecten anomalies en els estàndards normatius.
- 1 Punts Inadequada: S'entrega tota la documentació en temps, però es detecten greus anomalies en els estàndards normatius.
- 0 Punts Pèssima: No s'entrega la documentació en temps.

C. Control documentació tècnica i plànols

- 3 Punts Òptima: S'entrega la documentació tècnica/plànols/inventari actualitzats.
- 2 Punts Adequada: No s'entrega part de la documentació tècnica/plànols/inventari actualitzats.
- 1 Punts Inadequada: Hi ha greus mancances en la documentació tècnica/plànols/inventari entregats.
- 0 Punts Pèssima: No s'entrega la documentació/plànols/inventari actualitzats.

D. Control Ordres de Treball

- 3 Punts Òptima: S'han resolt les OT en temps establert.
- 2 Punts Adequada: S'han resolt les OT amb una lleu demora.
- 1 Punts Inadequada: S'han resolt les OT amb greus demores.
- 0 Punts Pèssima: No s'ha realitzat la OT.

E. Control sobre queixes al servei de manteniment.

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

F. Resposta a incidències

- Laborables 3 Punts Òptima: 0 a 4h
2 Punts Adequada: 4 a 6h
1 Punt Inadequada: 6 a 8h
0 Punts Pèssima: +8h
- Festius i 3 Punts Òptima: 0 a 2h
urgents 2 Punts Adequada: 2 a 4h
1 Punt Inadequada: 4 a 6h
0 Punts Pèssima: +6h

5.2.3. Anàlisi dels resultats i conseqüències

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

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

a) Control de documents normatiu	15
b) Control documents Seguretat normatiu	15
c) Control documentació tècnica i plànols	15
d) Control d'Ordres de Treball	10
e) Control sobre queixes al servei de manteniment	5
f) Resposta d'incidències	10

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

De la mateixa manera, aquesta puntuació tindrà efectes en la retribució econòmica i en la relació contractual amb l'empresa adjudicatària.

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

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

On:

PT= Puntuació mensual

a_i =Puntuació de cada apartat en cada control

s_i =Factor de ponderació de cada apartat

n = Màxim número de controls al mes

Σ =Sumatori

i = Control número i

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

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

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

Per cada tipus de falta, s'aplicaran unes sancions econòmiques.

5.2.4. Incidències del seguiment de la qualitat de la prestació

La valoració global de la qualitat de la prestació proporcionada incidirà en la retribució econòmica i en la relació contractual amb l'empresa adjudicatària.

Respecte a la incidència de la puntuació en la retribució econòmica, s'ha presentat una classificació de les valoracions de PT, en:

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

A nivell informatiu, si el resultat de la valoració PT, correspon a aquesta classificació s'aplicaran els següents factors de correcció :

- Correcte: Sense aplicació.
- Falta lleu: 2% de la facturació mensual. $K=0,05$
- Falta greu: 4% de la facturació mensual. $K=0,07$
- Falta molt greu: 6% de la facturació mensual. $K=0,09$

Sent K el factor de minoració.

Es podrà aplicar la fórmula si s'ha fet, com a mínim un control mensual.

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

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

On:

FR= Facturació real

FN= Facturació nominal

K =Factor de minoració total

Aquesta revisió del servei de manteniment de seguretat, es durà a terme mensualment.

6. ELABORACIÓ D'INFORMES

▪ Informe inicial

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatària elaborarà en un termini màxim d' 1 mes un informe detallat sobre eventuais anomalies i deficiències observades que puguin afectar al compliment del contracte. L'informe tindrà caràcter d'exclusiu i tot el que no quedi reflectit serà acceptat tàcitament com idoni a tots els efectes.

Un cop lliurat aquest informe a la Unitat de Seguretat i Comunicacions, aquesta l'estudiarà i farà contra informe si es dona el cas. Aquelles avaries o defectes coincidents tant per l'adjudicatària com pel HUB es subsanaran a càrrec de l'HUB segons la Base de Preus adjudicada.

L'HUB farà una programació per a la resolució de les incidències, l'empresa adjudicatària quedarà eximida de responsabilitat fins a la seva resolució. Queden excloses però aquelles avaries, que sent conscients de la seva existència, no puguin solventar-se degut a la impossibilitat d'aturar determinades instal·lacions o equips; en aquests casos la reparació es realitzarà quan es dugui a terme una aturada programada.

▪ Inventari sistema de seguretat

L'empresa prestadora del servei haurà de preparar durant els dos primers mesos del contracte un inventari detallat en format excel específic de HUB dels sistemes de seguretat existents a l'HUB i la seva programació quan sigui el cas.

L'inventari indicarà tipus d'element, la ubicació (codi geogràfic), marca, model, número de sèrie si s'escau, característiques, estat de funcionament, etc. A més, per a les centrals d'intrusió, també els codis d'administrador i usuaris, programació, etc. El HUB podrà proporcionar una plantilla.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir aquest inventari permanentment actualitzat durant la vigència del contracte. Aquest inventari estarà permanentment a disposició de l'HUB en format electrònic i en l'aplicatiu de manteniment de l'HUB si s'escau (GMAO).

▪ Pla de manteniment.

L'adjudicatari haurà de presentar el seu pla de manteniment preventiu - normatiu a l'HUB durant el primer mes del contracte. Aquest contemplarà les operacions de manteniment a realitzar i la seva freqüència, els paràmetres de control i la documentació a lliurar. Així com aquelles operacions de manteniment que presentin riscos addicionals a tercers. Aquest pla estarà a disposició de l'HUB en format electrònic i en l'aplicatiu de manteniment de l'HUB (GMAO).

▪ **Llibre Catàleg d'instal·lacions i revisions**

Amb freqüència trimestral, l'empresa prestadora del servei haurà d'actualitzar i lliurar a la Unitat de Seguretat i Comunicacions el llibre Catàleg. Aquest document es lliurarà en els 15 dies naturals del trimestre següent.

En aquest llibre Catàleg constarà com a mínim:

- Inventari actualitzat de tots els elements i components que configuren el sistema de seguretat
- Accions de manteniment preventiu portades a terme
- Relació de les avaries, anomalies i incidències detectades.
- Accions de manteniment correctiu i reparacions portades a terme
- Acta de manteniment trimestral, signada pel personal qualificat que l'ha dut a terme

▪ **Informe d'explotació**

L'adjudicatari haurà de presentar mensualment (en els 5 dies naturals del mes següent) l'informe d'explotació via correu electrònic a la Unitat de Seguretat i Comunicacions, l'informe es lliurarà en format excel per tal de facilitar la posterior explotació de la informació per part de l'HUB. Aquest informe inclourà:

- ✓ Relació d'avaries o incidències, detallant per cadascuna com a mínim: tipologia, descripció, estat – solucionat o pendent -, temps de resolució, materials utilitzats i cost si aplica.
- ✓ Peticions realitzades, estat de compliment, previsions per la seva finalització.
- ✓ Relació de canvis, altes, baixes i modificacions complimentades en el període i inserides en l'inventari.
- ✓ Relació de treballs programats, realitzats i no realitzats
- ✓ En el cas d'una avaria repetitiva, s'analitzarà la causa i es farà un proposta de resolució.
- ✓ Relació d'equips que no ofereixin garanties de correcte funcionament o presentin deficiències.
- ✓ Relació d'equips o instal·lacions que no compleixen amb les disposicions vigents que li siguin d'aplicació.
- ✓ Resum del nivell de compliment dels SLA.

- **Informe per incidència de tipus I - urgent**

Per a qualsevol falla de tipus urgent, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on es descrigui l'abast de la incidència, causes, data i hora d'inici i fi de la mateixa, procediment de resolució, materials substituïts, etc.

Aquest informe es presentarà a la Unitat de Seguretat i Comunicacions en un termini màxim de 3 dies laborables, considerats a partir de la data de notificació de l'avaría.

7. MITJANS HUMANS

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un equip propi de personal tècnic i administratiu qualificat convenientment per a l'execució del servei, amb capacitat i experimentat com per atendre quantitativa i qualitativament totes les necessitats que es deriven de la prestació dels serveis objecte de la present licitació.

L'assignació del servei es farà sempre al mateix personal per tal de facilitar l'entesa amb els responsables del servei de l'HUB. I, en cas de modificació de les persones assignades, l'adjudicatari ho comunicarà amb un mes d'antelació a la Unitat de Seguretat i Comunicacions.

Així mateix, l'adjudicatària ha de garantir que el personal substituït, per raó de malaltia, vacances i/o permisos, tingui un coneixement previ del servei i de les instal·lacions a mantenir.

També l'empresa adjudicatària haurà d'establir sessions de formació al personal adscrit al servei sobre l'ús i funcionament dels diferents sistemes instal·lats al HUB, amb la finalitat que es faci una manipulació adequada dels equips.

En cas de no poder solucionar les avaries amb personal propi, l'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost de la subcontractació d'empreses alienes, per tal de donar solució a l'avaría.

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatària haurà de presentar la relació nominal dels treballadors que es faran càrrec del servei objecte d'aquest contracte, indicant l'horari de treball i curriculum vitae, certificats d'estudis, certificats d'acreditacions dels diferents sistemes que n'hi ha al HUB, com Milestone o Dorlet, aquest haurà de ser equivalent al lliurat a la oferta tècnica.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'HUB, com a mínim:

- Un responsable tècnic

- Plantilla de tècnics, un amb categoria mínima d'oficial de 1a (52 dies amb jornada de 8 h en horari de 8 a 17 h i dies dilluns i dijous) i un tècnic de suport (52 dies amb jornada de 8 h en horari de 8 h a 17 h). El dia dependrà de la demanada de treballs.

7.1 Responsable tècnic

L'empresa adjudicatària nomenarà un tècnic titulat de la seva plantilla, sense dedicació exclusiva, com a responsable del manteniment, gestió i funcionament de les instal·lacions objecte de la oferta. Serà també l'interlocutor principal davant la Unitat de Seguretat i Comunicacions. Aquesta persona segons la licitació haurà de presentar-se a HUB durant 15 jornades on es farà una reunió de seguiment dels treballs.

Aquest responsable haurà d'estar localitzable en horari laboral, via telèfon mòbil i email.

Les principals obligacions d'aquest responsable seran:

- Organitzar l'execució dels treballs a realitzar per l'empresa adjudicatària.
- Fer complir els treballs de manteniment i les prioritats assignades, tant del personal propi de l'empresa adjudicatària com del possible personal subcontractat per la pròpia empresa adjudicatària, verificant i corregint, si s'escau, possibles desviacions.
- Controlar totes aquelles incidències relacionades amb el manteniment correctiu. Informant de l'estat i evolució a la Unitat de Seguretat i Comunicacions.
- Proposar els stocks i gestionar els aprovisionaments, no permetent que es generi una ruptura de stock.
- Donar resposta als requeriments i qüestions que es formulin des de l'HUB, a efectes de l'execució dels treballs i l'estat de les instal·lacions i infraestructures.
- Realitzar i lliurar els informes periòdics, així com altres que la Unitat de Seguretat i Comunicacions pogués sol·licitar.
- Tenir una actitud proactiva per informar de millores sobre els sistemes implantats amb criteris d'eficàcia i austeritat.
- Quan s'escaigui, ser el responsable del sistema informàtic de gestió del manteniment. L'HUB està desenvolupant un programa de gestió de manteniment tipus GMAO que, un cop implantat, haurà de ser utilitzat per l'empresa adjudicatària per registrar les seves activitats.

7.2 Tècnics

L'empresa adjudicatària assignarà una plantilla mínima de dos tècnics, com a mínim un oficial de 1a i un ajudant, per a desenvolupar el servei de manteniment preventiu/correctiu/conductiu/normatiu.

Tots hauran de tenir experiència en el manteniment i instal·lació de sistemes de seguretat, així com coneixements en els softwares Dorlet Dassnet, Milestone o el sistema CCTV actual. Dels dos tècnics assignats el tècnic oficial de 1ª haurà d'aportar la certificació corresponent en els sistemes anteriorment mencionats amb una data actual no posterior a dos anys des de el inici de l'adjudicatària. Els tècnics presentats a la licitació seran els que hauran de venir com persones qualificades segons el Plec. En cas de haver de substituir a aquesta persona, s'haurà de notificar amb 15 dies per email i es presentarà al substitut per a la seva aprovació.

En el cas de canvi de tècnics, hauran d'aportar el requisits anteriorment mencionats.

L'horari de prestació del servei de manteniment preventiu / normatiu / correctiu / conductiu / normatiu, en termes generals, serà en dies laborables de 8 a 17h.

En cas que l'HUB incorpori un sistema de control de presència, els operaris hauran de fitxar al iniciar i finalitzar la seva jornada laboral.

Tots els operaris hauran d'utilitzar un vestuari homogeni de manera que siguin fàcilment identificables i haurà d'aparèixer en lloc visible el logotip de l'empresa. Així mateix, els operaris duran sempre en un lloc visible una targeta identificativa com a serveis externs de l'HUB amb la seva fotografia i nom, la qual li facilitarà la Unitat de Seguretat i Comunicacions. Un cop fixada la plantilla de tècnics, l'empresa adjudicatària lliurarà les dades personals al responsable de la Unitat de Seguretat i Comunicacions per gestionar les targetes identificatives.

Així mateix, totes les persones hauran de disposar i mantenir una actitud correcta i adequada durant la prestació del servei. És molt important prendre consciència de les circumstàncies dels usuaris i mantenir una actitud col·laborativa en tot moment i situació.

La gestió de les possibles situacions singulars, com l'absentisme i les vagues, en cas que es produeixin, es tractaran de la manera següent:

- Absentisme: L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, en el mateix dia i mateix torn, els llocs de treball previstos, a excepció de proposta i nou acord d'organització. Això comentat anteriorment s'haurà de notificar per email al responsable del HUB.
- Vagues: L'empresa adjudicatària haurà, obligatòriament, de:
- Cobrir els servies mínims acordats per l'Administració.

- Consensuar/informar al responsable de l'HUB, els possibles acords laborals que afecti al personal que presta els seus serveis a l'HUB.
- Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades.
- Vacances: L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir amb un tècnic segons especifica en el punt 7.2 del plec. L'empresa adjudicatària haurà d'informar per email amb una antelació mínima de 5 dies dels dies que el tècnic serà substituït.

8. MITJANS MATERIALS

Els equips humans hauran d'estar equipats i dotats dels mitjans tècnics i materials necessaris i adequats per complir l'objecte del contracte en les condicions definides en aquest plec de prescripcions tècniques.

En cas que l'HUB incorpori un sistema de gestió de manteniment, tipus GMAO o similar, durant la prestació del servei, l'adjudicatari haurà d'implantar-ho en un temps màxim de 4 mesos des del moment de la comunicació.

8.1 Eines, material fungible i mitjans d'elevació

Totes les eines de treball, equips de comprovació d'elements de seguretat, mitjans d'elevació, plataformes elevadores, necessaris per a l'execució del manteniment preventiu, normatiu, conductiu i correctiu descrit en aquest plec aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Es obligació de l'adjudicatària el seu manteniment en perfecte estat de conservació i neteja.

El material fungible, consumibles i petits materials necessaris per al manteniment i correcte funcionament de les instal·lacions aniran també a càrrec de l'empresa adjudicatària. Així com la gestió de reposició d'aquests materials.

A tall d'exemple i de manera no exhaustiva, anomenem els següents:

- Fusibles, petit material: cargolera, BNC, RJ45, regleta, fuetó de xarxa, monitor de proves cctv, portàtil, escales de diferents mides, etc.
- Fins a 10 bateries 12V 7Ah a l'any

8.2 Materials de reposició i stock

Els materials de reposició son tots aquells que no son fungibles o consumibles, sent imprescindibles per poder realitzar substitucions, reparar avaries i realitzar tasques de manteniment garantint que el nostre centre disposi en tot moment dels elements de seguretat necessaris i en funcionament.

El stock el conformaran tots aquells materials necessaris per a utilitzar en el manteniment preventiu i correctiu dels equips objecte del manteniment d'aquest contracte.

Un cop adjudicat el contracte, s'efectuarà un inventari, conformat per les parts, on s'especificarà els materials de reposició existents i/o necessaris indicant: definició, marca, model, estat i stock mínim. Així mateix, s'acordarà els materials a aprovisionar per part de l'adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'adequat nivell del stock de cada material. L'emmagatzematge es realitzarà a l'espai de l'HUB dotat per a tal objecte. La gestió del stock i reposició anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Sent el responsable de no patir cap ruptura del stock.

Un cop adjudicat el contracte, l'empresa adjudicatària podrà utilitzar el stock de materials existent, sempre reponent posteriorment segons s'estableix als paràgrafs anteriors, a excepció que l'Unitat de Seguretat i Comunicacions estimi que no es necessària dita reposició.

A tall d'exemple i de manera no exhaustiva, es consideren materials de reposició:

- Càmeres de vídeo vigilància analògica i càmera IP
- Unitat de Control d'Accés diferents models
- Pany elèctric, ventosa electromagnètica
- Polsador d'emergència i antipànic
- Volumètrics i contactes magnètics
- Sirenes
- Lector HID
- Clau desbloqueig

8.3 Senyalització i delimitació de les zones de treball

A fi de garantir la bona marxa dels treballs, la seguretat dels treballadors i causar el mínim de problemes i molèsties als usuaris, l'adjudicatari es farà càrrec de senyalitzar i delimitar l'accés a la zona afectada per l'actuació i altres punts de possible conflicte, d'acord amb el responsable de l'HUB.

La senyalització i delimitació es realitzarà de manera que resulti suficientment visible i impedeixi l'accés a les zones perilloses. Aquesta serà especialment important en cas d'avaries especials, on estarà col·locada fins just després de finalitzar la reparació, moment en què es procedirà a la seva retirada.

9. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ DEL GMAO

En cas que l'HUB incorpori un sistema de gestió de manteniment, tipus GMAO o similar, durant la prestació del servei, l'adjudicatari haurà d'implantar-ho en un temps màxim de 4 mesos des del moment de la comunicació.

L'aplicació informàtica de gestió del manteniment (GMAO) tindrà un abast superior a les pròpies instal·lacions referides al contracte.

Al respecte, l'adjudicatari haurà de tenir la consideració que, durant la vigència del contracte, l'HUB podrà posar a la seva disposició l'accés al GMAO per a la instal·lació objecte de licitació.

En aquest cas es tindrà en compte:

- L'HUB facilitarà a l'adjudicatari els accessos a l'aplicació GMAO, per tal que hi pugui introduir la informació de les activitats relacionades amb l'objecte del contracte.
- La utilització del GMAO correspondrà a personal especialitzat que designi l'adjudicatari, el qual tindrà l'autorització des de la Unitat de Seguretat i Comunicacions.
- L'HUB podrà facilitar un dispositiu des del qual tenir accés al GMAO, o bé serà possible l'accés a través de dispositius mòbils, portàtils, tablets o similar. En cas de tractar-se de dispositius mòbils, serà l'adjudicatari qui els subministri i mantingui. L'HUB autoritzaria el terminal per a l'ús del GMAO i la creació de l'usuari pertinent.
- El GMAO disposarà de les dades de les instal·lacions, les programacions de manteniment, ordres de treball, etc. de manera que les intervencions i els seus resultats hauran de ser introduïdes en el sistema a temps real sempre que sigui possible o, en el seu defecte, en el menor temps possible durant la mateixa jornada de treball.
- L'HUB determinarà l'abast de les operacions a realitzar pel personal de l'adjudicatari, quedant obligat a realitzar tantes accions com siguin necessàries per a aconseguir la correcta utilització de totes les funcions possibles a la seva disposició en el GMAO.

A tal efecte, quan sigui requerit, es realitzaran les accions oportunes per a la posada en funcionament de les activitats de control del manteniment en el GMAO, des del seu rol de mantenidor i amb col·laboració de l'HUB, i aconseguir la operativitat prevista per l'aplicació, tant en fase de planificació com d'execució

del manteniment. A mode d'exemple, no exhaustiu, es probable que sigui possible efectuar a través del GMAO, i per tant requerir a l'adjudicatari la seva realització de tasques (si procedeix):

- Inventari dels actius, amb la ubicació, identificació, característiques tècniques i altres referències a materials fungibles i recanvis.
- Característiques de manteniment. Llistat de tasques per cada element de l'inventari d'actius i la seva periodicitat. Exemple: lubricació, ajust, recanvi, freqüència, etc.
- Especificacions de les feines. Estàndards de treball, explicació de la seqüència de tasques, eines i materials a utilitzar, referències.
- Ordres de treball i tracks de seguiment. Instruccions de cada ordre, referència de l'actiu, descripció del treball. Instruccions de cada ordre, referència a l'actiu, descripció de la feina, mètode escollit, temps estimat, data planificada, especificacions i referències.
- Calendari de treballs de manteniment, programació segons freqüència definitiva de la càrrega de treball, planificat conforme a característiques aplicades als actius.
- Manteniment correctiu. Priorització dels treballs, temps de resposta, accions correctives, causes, mesures realitzades, recanvis, recomanacions de treballs addicionals, etc.
- Comparativa de treballs realitzats amb treballs planificats. Treballs actius, treballs incomplets. Temps dedicat, temps de resposta.
- Control de costos, hores de mà d'obra, ús de materials.
- Control de estoc i magatzem. Planificació de estoc, comandes, control de recanvis i material fungible.
- Col·locació etiqueta amb codi QR a cadascun dels elements de seguretat

En cas que no s'implementi el GMAO de l'HUB, s'estableix que l'adjudicatari realitzarà pel seu compte i medis propis la gestió del manteniment de forma informatitzada, amb característiques equivalents a les anteriorment indicades, de manera que posteriorment pugui realitzar-se el volcatge de la informació al sistema GMAO de l'HUB. Personal designat de l'HUB haurà de tenir accés al sistema informatitzat de gestió del manteniment de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària realitzarà l'inventari d'elements sobre plataforma excel de HUB per fer la carrega nova al sistema de control de les instal·lacions.

Tots els requisits indicats en aquests apartats seran compatibles amb la utilització del sistema GMAO propi de l'adjudicatari, però sempre caldrà utilitzar el de l'HUB.

10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

a) En totes les seves intervencions el personal de l'empresa adjudicatària complirà les instruccions recollides en les guies tècniques de l'ICS per a la prevenció de riscos sanitaris. També haurà de prendre les mesures de seguretat necessàries d'acord amb la normativa vigent per a la prevenció d'accidents dels seus operaris, del personal i usuaris de l'hospital així com de les seves instal·lacions i dependències, d'acord amb les instruccions recollides en la normativa de l'ICS per a la prevenció de riscos per a proveïdors.

- Mesures per a la Prevenció del Risc de la Legionel·losi a les instal·lacions dels Centres Sanitaris de l'ICS
- Mesures per a la Prevenció d'infeccions Nosocomials en la Realització d'obres als Centres Sanitaris de l'ICS
- Document d'informació per a empreses contractades de l'Hospital Universitari de Bellvitge.
- Pla d'Emergències de l'Hospital Universitari de Bellvitge.

b) Coordinació, control i inspecció:

- L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.
- L'empresa lliurarà la documentació sol·licitada per l'ICS en matèria de prevenció de riscos laborals.
- L'equip de coordinació, amb l'assessorament de la Unitat Bàsica de Prevenció (UBP) i de l'organització preventiva de l'empresa adjudicatària, establiran un calendari de reunions periòdiques (com a mínim una a l'any) on es tractaran temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals derivats de la concurrència d'empreses al centre de treball.

c) Documentació per a la Prevenció de Riscos Laborals:

L'empresa adjudicatària, abans de l'inici de l'execució del contracte, haurà de presentar en format electrònic o a través de la plataforma PCAE (www.pcae.es), a requeriment de la Unitat de Contractacions de l'HUB, tota la documentació relacionada a continuació per a la coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals:

1. Pla de prevenció
2. Descripció de la modalitat preventiva de l'empresa:
 - Si té servei de prevenció propi: acta de constitució del servei.

- Si té un servei de prevenció aliè: el concert.
 - Si té treballadors designats: carta de designació.
 - En tots els casos, cal incloure les dades del contacte.
3. Certificat de l'autoritat laboral que acrediti que l'empresa no ha estat sancionada per infracció greu en matèria social i/o de seguretat i salut en el treball, entre d'altres.
 4. Declaració responsable sobre el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.
 5. Justificant de la formació dels treballadors rebuda en matèria de prevenció de riscos específica per a les activitats que desenvolupen.
 6. Certificat d'aptitud mèdica dels treballadors (vigent), signat pel metge del servei de prevenció que tingui contractat o, en el seu defecte, justificant de la realització de la vigilància de la salut de forma periòdica dels treballadors al seu càrrec.
 7. Justificant del lliurament de la informació donada als treballadors en relació amb els riscos i mesures preventives avaluats de l'activitat contractada.
 8. Justificant del lliurament als treballadors dels equips de protecció individuals necessaris per a les tasques que s'han de fer, segons l'avaluació de riscos del lloc de treball.
 - Document d'Informació de la Empresa Contactada degudament complimentat amb la següent informació (es facilitarà el model a l'empresa adjudicatària):
 - Identificació de perills o avaluació dels riscos específics per a treballadors, personal sensible i pacients de l'HUB que es derivin de l'activitat contractada.
 - Que es puguin agreujar o modificar per la concurrència d'activitats.
 - Relació de les mesures preventives i de protecció que es recomana adoptar l'HUB per tal d'eliminar o minimitzar els riscos.
 - Relació de les mesures preventives i de protecció que ha d'adoptar l'empresa contractada.
 - Relació nominal de treballadors que han d'executar les tasques contractades.
 - Nom, càrrec i qualificació de la persona responsable dels treballs.
 - Nom i cognoms del recurs preventiu assignat i certificat de la seva formació en prevenció de riscos (mínim, nivell bàsic).
 9. Si escau, relació dels productes químics que s'han d'utilitzar, amb còpia de les fitxes de dades de seguretat.

10. Si escau, relació dels equips de treball que s'han d'utilitzar, amb còpia de les certificats d'homologació i marcatge CE.

d) A més l'empresa adjudicatària ha d'acreditar que els seus treballadors han estat informats del contingut de la documentació rebuda de la Unitat Bàsica de Prevenció (UBP) de l'hospital a l'inici de les activitats.

11. PROTECCIÓ DE DADES, RESPONSABILITAT I ASSEGURANCES

L'empresa adjudicatària i el seu personal, de manera individual, estan obligats a garantir la confidencialitat de les dades que es generin amb motiu de la prestació del servei mitjançant el lliurament dels documents de compromís corresponents.

L'adjudicatari, a banda de les assegurances obligatòries segons la normativa vigent, tindrà subscrietes unes assegurances complementaries i suficients que cobreixin el màxim ventall de riscos inherents al servei.

Així mateix, es responsabilitzarà de qualsevol dany que, en les dependències de l'HUB o als seus ocupants, pugui causar el personal assignat al contracte durant la realització dels treballs objecte del present Plec.

12. VISITA A LES DEPENDÈNCIES OBJECTE DE LA PRESENT CONTRACTACIÓ

Per a la valoració de les ofertes presentades en aquesta licitació, es imprescindible la presentació d'un document acreditatiu d'haver efectuat una visita a les instal·lacions de l'HUB.

Aquesta consistirà en la realització d'una visita guiada pels diferents llocs de treball, atenent les consultes i/o aclariments en relació a la prestació d'aquest servei. Posteriorment, es farà lliurament del detall dels elements que componen la instal·lació de seguretat a mantenir i el document acreditatiu de la visita realitzada.

Totes les empreses interessades, hauran de confirmar la seva assistència en la data i hora programada a la Secretaria de la Unitat de Seguretat i Comunicacions de l'HUB a través del correu electrònic: ssalgado@bellvitgehospital.cat o al telèfon 93 260 7717.

l'Hospitalet de Llobregat,

German Romero
Director d'Infraestructures i Serveis Generals

LOT 1

ANNEX I. Llistat de Vigilants de Seguretat que estan efectuant el Servei de Vigilància i Seguretat actualment a l'HUB (proporcionat per l'empresa prestadora)

LOT 2

ANNEX I. Inventari

ANNEX II- Base de preus