

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRATACTACIÓ DEL
SERVEI DE MANTENIMENT DELS SISTEMES DE SEURETAT ALS CENTRES DEL
SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES**

Expedient: 2025-27

Index

1.- Objecte:	3
2.- Entitat contractant	3
3.- Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius.....	3
4.- Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació :	4
5. Condicions d'execució.....	4
6.- Control i seguiment del contracte	13
7.- Altres obligacions.....	13

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: Servei de manteniment dels sistemes de seguretat als centres del Sistema d'Emergències Mèdiques

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de manteniment dels sistemes de seguretat a la seu central i sala Barcelona, així com del subministrament en règim de lloguer dels sistemes d'alarmes als centres operatius del Sistema d'Emergències Mèdiques.

2.- Entitat contractant

Sistema d'Emergències Mèdiques, en endavant SEM, és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb número d'identificació fiscal Q0802441F. Entre les principals funcions que té encomanades destaca la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari. Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de Sanitat Respon.

Es pot consultar més informació accedint al següent enllaç:

<https://sem.gencat.cat/ca/inici>

3.- Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius.

3.1 Context:

Garantir la seguretat de la seu central del SEM amb un sistema de videovigilància i control.

3.2.- Descripció general:

El servei consisteix en el manteniment dels següents sistemes de seguretat - xarxa de vídeo-vigilància (CCTV), megafonia (MEG0), interfonia (INT0), sistemes de control d'accés (SCAD) i gestió de les BBDD (ORAC), sistemes de control de seguretat: detector de metalls (ADM0) i detector de raigs X (RX00), etc. -. Així mateix la empresa adjudicatària haurà d'assessorar quan el SEM ho requereixi, en possibles millores de les instal·lacions i equips, renovacions, ubicacions dels equips i tot el necessari per al correcte funcionament dels sistemes. Aquest assessorament serà també llegal en quan a canvis i adaptacions de normatives relacionades i realització d'informes corresponents.

La criticitat d'aquest sistema fa necessari la contractació d'un manteniment fiable i regulat mitjançant un contracte vinculant. La criticitat del sistema es basa en els següents conceptes:

- Centre de risc on es desenvolupen activitats de primer ordre per a la seguretat ciutadana.
- Centre amb una afluència diària superior a les 200 persones. On s'atenen i acrediten una mitja de 50 visites en dies laborables.
- Centre que contracta a empreses que tenen una alta rotació de personal (SEM cobreix aproximadament 100 posicions de treball amb alta rotació).
- Centre amb un important moviment de vehicles en els aparcaments del recinte.

S'entén que aquesta instal·lació és específica i crítica, i que per tant es necessita contractar fora de l'àmbit d'actuació del manteniment integral de l'edifici.

3.3.- Fites i objectius:

Les fites i objectius de la present licitació és mantenir i garantir els nivells de seguretat adequats a l'edifici del SEM.

4.- Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació:

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

-
-
-

En termes de rendiment o d'exigències funcionals, les prestacions d'aquest contracte hauran d'assolir les següents fites (incloure les característiques mediambientals, per exemple):

-
-
-

5. Condicions d'execució.

5.1 Aportació de mitjans:

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

5.2.- Activitats i funcions de l'empresa contractista:

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

5.2.1. Prestació del servei de manteniment

Sistemes de seguretat – Equipament del sistema de seguretat i videovigilància

Sistema de videovigilància (CTTV)

Sistema que visiona i registra les imatges que capta la xarxa de càmeres exteriors i interiors. El llistat de les càmeres està en l'Annex 1.

Sistema de megafonia (MEG0)

Sistema que serveix per a informar d'alertes e instruccions d'evacuació. Les funcionalitats principals del sistema de megafonia del SEM són les següents:

- Zonificació: El projecte presenta un total de 19 zones independents (les zones en qüestió es detallen en l'Annex 1).
- Pupitres de control: La instal·lació disposa de dos pupitres pel control de megafonia. Un estarà instal·lat a la caseta de seguretat, i el de *back-up* podrà anar a la taula de comandament del Centre de Coordinació, o a una de les sales de crisi, segons es decideixi en el replanteig.
- Sala d'actes: Degut a la seva especificitat, el sistema contempla una instal·lació diferent, amb altaveus de millor qualitat, micròfons inal·làmbrics, sobretaula i facilitats per a connectar equips de so al faristol o a la taula de ponents.
- Fil musical: El sistema de megafonia té fins a quatre entrades independents de so, que es poden destinar a la distribució de diferents fils musicals.
- Control de so: Els despatxos i sales de reunions disposaran de comandaments independents pel control de volum del fil musical, sense inhibir però els missatges de megafonia.
- Rack de reserva de seguretat: Els equips de megafonia es centralitzaran en el segon rack de Seguretat al CPD.
- Cablejat: Cada zona disposa d'un cablejat independent unint tots els altaveus, utilitzant les safates al sostre o al terra tècnic i arribant als altaveus mitjançant tub corrugat. L'altre extrem del cablejat es connecta als equips corresponents del rack de megafonia al CPD.

Sistema d'interfonia i sistema de tancament de portes automàtiques(INT0)

Sistema que inclou tots els equips d'interfonia dels edificis, a més a més dels sistemes de tancament de les portes automàtiques, o de tancament centralitzat; no s'inclouen els propis del sistema d'interfonia del sistema de control d'accessos (DORLET).

Aquest sistema es detalla en l'Annex 1.

Sistema de control d'accés i detecció anti-intrusisme (SCAD)

Sistema que controla l'accés autoritzat i detecta l'entrada de qualsevol intrús. El sistema de control d'accés compta amb interfonia per a comunicar amb la Central d'Alarmes i Comunicacions (CAC) del SEM.

El llistat dels equipaments en funcionament es detalla en l'Annex 1. El SEM compta amb els recanvis que es defineixen en l'Annex 1.

Arc detector de metalls i escàner de raigs X (ADM0 i RX00)

Sistema per detectar metalls i per a monitoritzar el contingut de continents tancats, com ara paqueteria, maletes, borses, etc. Aquest sistema es detalla en l'Annex 1.

Nota: Per raons de seguretat, la descripció tècnica de tots els elements i dispositius de seguretat anteriorment esmentats en l'Annex 1 no es publicaran i, per contra, es facilitarà a totes les empreses licitadores que vulguin presentar-se en el concurs, el dia de la visita guiada a les instal·lacions (data pendent de confirmar). Per a totes les empreses que vulguin presentar-se a la present licitació, aquesta visita serà obligatòria.

Àmbit general del servei

- El servei ha d'incloure el manteniment de tota la instal·lació de seguretat i els seus equipaments descrits en l'apartat 5.1 i de les ampliacions que es realitzin durant l'execució del contracte.
- El servei inclourà el manteniment dels equipaments que contenen el software DORLET DASS, així com qualsevol incidència que pugui ocórrer amb el programa DORLET. Serà indispensable que l'adjudicatari mantingui una relació comercial amb DORLET, S.A. en el cas que es necessiti de la seva participació.
- El servei inclourà la gestió de garanties dels equipaments amb els proveïdors subministradors i/o fabricants.
- El servei inclourà un seguiment de l'estoc de recanvis.
- El servei inclourà el cost de reparació o substitució dels equipaments avariats no coberts per garantia.
- El servei inclourà el manteniment de versions i actualitzacions de software o drivers, si el SEM ho requereix.
- El servei inclourà el manteniment de les bases de dades d'ORACLE que suporten el DORLET DASS, així com el control de que es realitzin les còpies de

seguretat de manera satisfactòria. Es podrà demanar el suport en el cas de voler recuperar dades de còpies de seguretat per a visualitzar-les a DORLET DASS.

- Les modificacions efectuades, s'incorporaran o s'eliminaran del calendari de manteniment preventiu.
- El servei de manteniment serà tant preventiu com correctiu.
- El servei inclourà assessorament sobre els sistemes de seguretat, el seu manteniment i propostes de millora i/o de instal·lació de nou sistemes de seguretat. També per al compliment normatiu tant actual com possibles adaptacions durant la vigència del contracte.
- El desplaçament a qualsevol dependència estarà inclòs en el preu contracte.
- El servei no inclourà el manteniment de la part elèctrica de les instal·lacions, que depèn del servei integral de manteniment de cadascun dels centres.
- Es requereix estar en possessió de la ISO 9001.

5.2.2. Tipus de manteniment

Manteniment preventiu

Es realitzaran 2 visites anuals per a realitzar el manteniment preventiu (és a dir, una revisió cada 6 mesos. A nivell general s'ajustaran els equips, realitzant la neteja i reparació dels equips que ho necessitin.

Les tasques obligatòries del manteniment preventiu són les següents:

- Inspecció visual de tots els elements.
- Verificació del bon funcionament general de tots els sistemes.
- Comprovació de la continuïtat dels cables.
- Revisió de connectors i connexions.
- Inspecció d'armaris d'allotjaments.
- Comprovació de fonts d'alimentació i nivells de tensió proporcionats per a tots els equips del sistema de seguretat.
- Neteja de vidres de carcasses d'equips del sistema CCTV.
- Neteja d'altaveus.
- Revisió de les resistències calefactores de càmeres.
- Revisió i ajustaments d'òptiques i auto-iris.

- Comprovació del nivell de senyal de cada càmera.
- Inspecció d'estat general de consoles, i quadres de pulsadors i control.
- Verificació de funcionament dels monitors.
- Verificació de funcionament de teclats de control.
- Verificació dels programes de control dels ordinadors de gestió.
- Verificació del funcionament dels lectors, panys, molles tancaportes, contactes magnètics i detectors volumètrics.
- Verificació de funcionament de la interfonia.
- Verificació dels sistemes de detecció perimetral.
- Verificació de funcionament de les instal·lacions d'intercomunicació.
- Neteja de cèl·lules fotoelèctriques.
- Verificació d'estat de la Base de Dades DORLET.
- Verificació de les còpies de seguretat de la Base de Dades DORLET.
- Verificació del funcionament de l'estoc de recanvis.
- Verificació del funcionament, seguretat i revisió normativa del arc detector de metalls.
- Verificació del funcionament, seguretat i revisió normativa d'escàner de Raigs X.
- La substitució d'elements en mal estat.
- La correcció d'aquelles incidències que hagin estat comunicades pel SEM.

Nota: Aquest llistat no és exclouent; l'adjudicatari podrà afegir noves accions preventives, que s'ajustin a les instal·lacions una vegada realitzada la primera revisió.

Manteniment correctiu

Actuacions pròpies del manteniment correctiu:

- La solució de qualsevol averia de les instal·lacions.
- Actuacions necessàries per adaptar les instal·lacions antiintrusió a la normativa vigent.
- Canvi d'ubicació o retirada d'elements existents.
- Substitució d'elements a petició del SEM.

A més, caldrà tenir en compte el següent:

- En el preu del contracte està inclòs el preu de la mà d'obra dels tècnics mantenidors, el preu del seu desplaçament i el preu de les tasques administratives i tècniques necessàries per a l'organització del manteniment.
- En el preu del contracte estan incloses totes les actuacions correctives necessàries per a que les instal·lacions antiintrusió funcionin adequadament.
- El SEM podrà demanar a l'empresa adjudicatària una actuació correctiva a qualsevol instal·lació antiintrusió.
- El material emprat per a la realització del manteniment es facturarà segons el preu ofert per l'empresa adjudicatària.

Les tasques correctives s'hauran de completar amb tasques d'anàlisi del mateix, que seran efectuades pel personal de l'empresa adjudicatària emetent l'informe corresponent, sent els objectius principals d'aquest anàlisi els següents:

- Detecció dels problemes més habituals esdevinguts en la instal·lació.
- Detecció de la repetibilitat dels problemes.
- Determinació de l'obsolescència dels equips com resultat de les anteriors anàlisis.
- Determinació del temps de resolució dels problemes i anàlisi de les causes que provoquen les demores, de manera que serveixi d'experiència per a futures intervencions similars.
- Adequació de l'estoc de recanvis a les exigències del manteniment.
- Anàlisi estadística del manteniment correctiu, estimant els costos del mateix amb la conseqüent adequació de les previsions.

Es disposarà d'una base de dades amb totes les incidències esdevingudes amb la seva data i hora de detecció, tipus d'intervenció, causa d'avaría, procediment d'intervenció, temps de reposició/repació, incidències, etc.

El temps màxim d'atenció en local de les avaries no crítiques serà de 72 hores, dies naturals. S'entén que aquestes avaries seran totes aquelles que no afectin la instal·lació crítica especificada més endavant.

El temps màxim d'atenció per les avaries crítiques serà de 24 hores, tant en horari laboral, com fora del mateix. S'entén que aquestes avaries seran totes aquelles que afectin la instal·lació de control d'accessos i el servidor.

Es defineixen com avaria crítica, addicionalment, quan es doni almenys una de les situacions que es detallen a continuació:

- Parts del sistema que afectin a les zones de treball SEM 24 hores (Centre Coordinador CeCoS, soterrani manteniment, magatzem i CPD).

- Caiguda de més del 25% de qualsevol dels sistemes.
- Lector o unitat de control fora de servei.
- Caiguda del servidor de Bases de Dades (BBDD) de DORLET.
- Manca de gravació CCTV per avaria d'una gravadora.

Pel que fa a les tasques de manteniment (tant preventiu com correctiu), l'adjudicatari comptarà amb el material de recanvi en cas d'haver de substituir un equipament. D'aquesta manera, s'agilitza la disponibilitat d'elements necessaris pel bon funcionament del servei, en disposar d'un estoc mínim d'equipament crític al mateix edifici. En tot cas, l'adjudicatari haurà de reposar el material utilitzat, lliure de cost pel SEM, en un termini no superior als 45 dies naturals.

L'adjudicatari habilitarà un número de telèfon mòbil d'atenció 24h, per a ésser notificat només de les avaries crítiques definides anteriorment. Així mateix, el SEM, amb posterioritat a la notificació telefònica, enviarà un correu electrònic especificant els motius de l'avaría.

Aquest servei servirà per atendre les avaries crítiques fora d'horari laboral (segons calendari de festius de Barcelona Ciutat).

Manteniment predictiu

El manteniment predictiu compren totes aquelles actuacions sistemàtiques necessàries per predir possible avaries en sistemes elèctrics i mecànics. Atès que tots els elements a mantenir poden ser coneguts i que les actuacions de manteniment predictiu es caracteritzen per la seva periodicitat, es possible sistematitzar el procés de forma que es coneguin per endavant les necessitats en termes de hores, personal i materials i planificar així totes les actuacions predictives que s'han de dur a terme.

L'empresa de manteniment de les instal·lacions de seguretat, haurà d'executar el Pla de Manteniment predictiu presentat en la seva oferta tècnica que englobi els equipaments dels centres i que tingui les següents característiques generals:

- Planificació anual de les operacions de manteniment conductiu sobre les instal·lacions i equips que ho requereixin.
- Planificació anual de les operacions de manteniment predictiu sobre els equips que ho requereixin.
- Detall de les tasques específiques a dur a terme
- Es disposarà de rutines de manteniment predictiu on es deixarà constància de totes les operacions que es duen a terme sobre equips, el temps real de cada actuació, el nombre i tipus d'incidències detectades i les vies de solució adoptades en cada cas.

Manteniment normatiu

Tècnicament no diferirà del manteniment preventiu i també serà dut a terme mitjançant cicles preestablerts subjectes a calendari planificat, segons sigui indicat pels diferents organismes oficials. La diferència consistirà en què, si bé en el manteniment preventiu cada licitador proposarà, segons el seu criteri professional, els serveis concrets de manteniment per a cada element, en el cas del manteniment normatiu s'aplicarà de forma rigorosa el que prescriu les normatives vigents durant la vigència del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari acreditarà els certificats d'empresa mantenidora de tots els equips o elements subjectes a manteniment normatiu (legal), en relació amb les instal·lacions de l'edifici del SEM. En el cas de que el servei estigués subcontractat a altres empreses es presentaran les certificacions i referències d'aquestes.

El manteniment normatiu es realitzarà sota un Pla de Manteniment Normatiu que inclourà les actuacions per a cada zona en funció dels usos de cada edifici i que haurà de presentar l'empresa licitadora en un termini no superior als dos mesos de la data de signatura del contracte integral. Aquest Pla de Manteniment constarà, com a mínim, de:

- Planificació anual de les operacions de manteniment normatiu sobre les instal·lacions i equips que ho requereixin.
- Planificació anual de les operacions de manteniment normatiu sobre els equips que ho requereixin.
- Detall de les tasques específiques a dur a terme
- Es disposarà de rutines de manteniment normatiu on es deixarà constància de totes les operacions que es duen a terme sobre equips, el temps real de cada actuació, el nombre i tipus d'incidències detectades i les vies de solució adoptades en cada cas.

Informes i registres

El SEM podrà demanar qualsevol tipus de documentació, entre les més bàsiques:

- Actualització de la documentació final d'obra (plànols, catàleg d'equips, memòries, etc.).
- Ordres de treball i servei.
- Pla de manteniment preventiu/normatiu.
- Procediments de manteniment.
- Informes de manteniment preventiu.
- Informes de manteniment correctiu.
- Informe de conclusions i propostes.

- Informe de millores.
- Plans de prevenció de riscos laborals segons legislació vigent quan el SEM ho requereixi.
- Propostes de substitució o inversió.
- Avaluació de costos.
- Auditories extraordinàries.

Aquests informes i el manteniment de les dades necessàries per a la seva confecció, es realitzarà mitjançant un software o base de dades especialitzat en manteniment d'aquestes instal·lacions. El manteniment i instal·lació d'aquest programa anirà a càrrec de l'adjudicatari i lliurarà totes les dades a SEM quan es produeixi una extinció del contracte.

Serà imprescindible realitzar un informe per a cadascuna de les actuacions que es realitzin als centres corresponents, especificant (document de mínims):

- Dia i hora
- Motiu i canal d'avís (si s'escau)
- Operari i/o persona que executa l'actuació
- Descripció de l'actuació
- Relació de material utilitzat
- Aquest document anirà signat per la persona responsable de manteniment de l'edifici, que hi donarà el seu vist-i-plau, i per l'operari que realitzi l'actuació. Aquesta informació també s'haurà d'enviar per correu electrònic.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora ha d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en aquest plec i en el plec de clàusules administratives particulars, ja que són totes obligatòries per a l'admissió de les propostes.

5.3.-Finalitats i objectius que s'han d'assolir.

Les finalitats i objectius que s'han d'assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Manteniment preventiu dels sistemes de seguretat
- Manteniment correctiu dels sistemes de seguretat
- Obtenir informes periòdics de l'estat dels sistemes de seguretat

5.4.- Requisits específics.

Els requisits específics estan desenvolupats en el punt 5 del PPT.

6.- Control i seguiment del contracte

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Aquestes persones s'han de reunir amb una periodicitat mínima trimestral per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que s'està executat de conformitat amb aquest plec.

Als efectes anteriors, s'ha d'avaluar el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la manera següent:

- Comentar incidents detectats durant el període
- Seguiment d'incidències i resultats
- Control de nous elements i propostes de millora

7.- Altres obligacions

7.1 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM.

7.2 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingués coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

7.3 Confidencialitat

L'entitat adjudicatària del contracte s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés durant la vigència d'aquest contracte.

L'adjudicatari queda obligat a:

- a) La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

7.4- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

7.5.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Signatura digital

Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals

Àrea d'Infraestructures i Logística