

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES

Expedient: CSE/1000/1100006576/26/PO

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS INTEGRALS DE
SEGURETAT I MANTENIMENT DE SISTEMES PER
LA SEU CORPORATIVA DEL BANC DE SANG I
TEIXITS.**

ÍNDEX

1.	ASPECTES GENERALS	4
1.1	PRESENTACIÓ	4
1.2	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
1.3	DESCRIPCIÓ DE LA SEU CORPORATIVA ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE	5
1.4	DESCRIPCIÓ DELS ESPAIS I INSTAL·LACIONS ESPECÍFIQUES DE SEGURETAT	6
1.5	NORMATIVA D'APLICACIÓ.....	7
1.6	REUNIONS DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	8
1.7	VISITA TÈCNICA OBLIGATÒRIA	8
2.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE CONTRACTACIÓ	9
2.1	SERVEI DE VIGILANCIA I SEGURETAT.....	9
2.1.1.	Obligacions de l'empresa adjudicatària	9
2.1.2.	Descripció del servei i funcions generals.....	10
2.1.3.	Funcions específiques a desenvolupar	11
2.1.4.	Configuració del servei i equip de treball.....	21
2.1.5.	Mitjans materials	23
2.2	ALTRES ASPECTES CONTRACTUALS SERVEI DE VIGILANCIA I SEGURETAT	25
2.2.1.	Formació.....	25
2.2.2.	Gestió mitjans humans.....	26
2.2.3.	Software de Gestió.....	28
2.2.4.	Informes de servei	29
2.2.5.	Indicadors qualitat del servei.....	31
2.3	SERVEIS EXTRAORDINARIS DE SEGURETAT	34
2.4	SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL	36
2.2.6.	Descripció general del servei	36
2.2.7.	Descripció del sistema de seguretat	36
2.2.8.	Criteris específics segons la tipologia de manteniment.....	37
2.5	ALTRES ASPECTES CONTRACTUALS SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL	45
2.5.1	Mitjans humans	45
2.5.2	Mitjans materials	46
2.5.3	Sistemes d'informació per la gestió del manteniment.....	47

2.5.4	Informes de servei	47
2.5.5	Indicadors qualitat del servei.....	49
2.5.7	Facturació	51
2.6	ASPECTES COMUNS EN ELS SERVEIS	52
2.6.1	Prevenió de riscos laborals.....	52
2.6.2	Gestió documental del servei.....	53
2.6.3	Facturació	53
3	DOCUMENTACIÓ DELS SOBRES	55
-	Garanties en el tractament de dades de caràcter personal	55
3.1	DOCUMENTACIÓ A INCORPORAR EN EL SOBRE B	56
3.1.1.	Certificats i compromisos	56
3.1.2.	Organització i desenvolupament del servei.....	57
3.1.3.	Gestió recursos humans	59
3.1.4.	Gestió qualitat servei	59
3.1.5.	Actualitzacions tècniques i organitzatives del servei.....	60
3.1.6.	Pla de manteniment preventiu i normatiu	61
3.1.7.	Procediment manteniment correctiu.....	61
3.2.	DOCUMENTACIÓ A INCORPORAR EN EL SOBRE C	63
3.2.1.	Aspectes econòmics.....	63
3.2.2.	Formació addicional a tots els vigilants adscrits al servei.....	63
3.2.3.	Compromís d'impartir formació en matèria de violències masclistes.....	64
3.2.4.	Vigilants reten no adscrits al servei	64
3.2.5.	Software gestió addicionals.....	65
3.2.6.	Compromís de disposar d'un protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència externa.	65
4	DOCUMENTS ANNEX	67

1. ASPECTES GENERALS

1.1 PRESENTACIÓ

El Banc de Sang i Teixits (en endavant, BST) és l'empresa pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que té com a missió garantir l'abastament i el bon ús de Sang i Teixits a Catalunya, essent el centre de referència en Immunologia Diagnòstica i de desenvolupament de Teràpies Avançades.

Per a dur a terme aquesta activitat, considerada com estratègica i catalogada de servei essencial dins de l'activitat sanitària de la xarxa hospitalària de Catalunya, el BST disposa d'un equip de més de 800 professionals repartits per tot Catalunya amb una xarxa de centres territorials i una seu corporativa situada a Barcelona que és la infraestructura responsable entre d'altres tasques del processament de la sang i teixits provinents de la donació, la conservació i posterior enviament als centres hospitalaris segons les necessitats de transfusió.

Aquesta seu corporativa, és l'emplaçament on s'haurà de prestar el servei integral de seguretat objecte de contractació.

1.2 OBJECTE DEL CONTRACTE

La contractació està formada per un únic lot compost pels següents serveis

- Servei de Vigilància sense arma 24 hores, 365 dies en la seu central del BST
- Serveis extraordinaris de Seguretat
- Servei de manteniment integral dels sistemes de seguretat de la seu central del BST

El plantejament de situar el manteniment i el servei de seguretat en un únic lot, és justifica en el fet que l'entitat adjudicatària dels serveis de seguretat serà qui farà us dels sistemes i per tant qui ha de vetllar perquè aquests funcionin correctament evitant també conflictes en les atribucions i responsabilitats.

1.3 DESCRIPCIÓ DE LA SEU CORPORATIVA ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE

La seu corporativa del BST està situada al Passeig Taulat, 106-116. 08005 Barcelona en l'edifici Dr. Frederic Duran i Jordà (En endavant, FDJ), té una superfície de 18.000 m², està distribuït en un soterrani, planta baixa més sis plantes incloent la coberta i actua com a centre de referència per al processament de la Sang, els Teixits i les cèl·lules d'origen humà, esdevenint com un dels bancs públics més importants d'Europa.

Per a complir amb tal especificació, l'edifici presenta uns espais i instal·lacions adequades per a desenvolupar l'activitat, disposant de:

- Una gran àrea de tractament de la sang i producció d'hemoderivats situada al subsòl, on també estan ubicats les cambres de fred per emmagatzemar en condicions òptimes tot l'estoc de sang de Catalunya. Cal tenir present que tota la sang que es recol·lecta arreu del territori es recepciona en aquest edifici, es processa i s'emmagatzema prèviament a ser enviada segons requeriments als diferents hospitals de Catalunya.
- Sales blanques en planta soterrani i cinquena per a la manipulació en un entorn controlat i segur els productes de Banc de teixits, Cordó Umbilical, Cèl·lules Progenitores i Fabricació de Teràpies Avançades. Les sales blanques són instal·lacions complexes que eviten que els productes resultin contaminats per agents externs, tant químics com microbiològics. La seva funció és també que aquests productes no puguin contaminar a altres que entrin a posteriori en aquestes mateixes sales.
- Espai per a processament dels productes del Banc de Llet. El banc de llet té la missió d'assegurar l'alimentació amb llet materna de tots els prematurs i nounats de Catalunya que ho necessiten per indicació mèdica i que, per causes majors, no poden ser alletats per la pròpia mare
- Zona destinada a contenidors criogènics per a la conservació en fred de les unitats de cordó, cèl·lules progenitores, Teixits, Medicaments, etcètera.
- Laboratoris d'anàlisi i validació de la sang i de la resta de productes. Els laboratoris estan dotats d'equips d'alta tecnologia per maximitzar seguretat i qualitat.
- Espais del tipus genèric com cafeteria i espais de formació, Zones administratives, espais de servei com magatzems, vestidors, logística i recintes d'instal·lacions tècniques.

Addicionalment a l'activitat del BST, l'edifici FDJ, alberga també a la Fundació Pere Mitjans (FPM), entitat sense ànim de lucre que ofereix serveis de suport a persones amb discapacitat física, intel·lectual i sensorial, la qual ocupa una superfície de 3.000 m². Ambdues empreses disposen d'accessos, circuits i serveis diferents. Tan sols comparteixen els passos d'instal·lacions a través dels nuclis de serveis i l'energia de climatització. Els espais de FPM NO son objecte de la present contractació.

Cal destacar per últim, que l'edifici que acull la seu corporativa del BST, està catalogat segons el ***Decret 82/2010, Annex I, Apartat A: Catàleg d'activitats i Centres d'Interès per a la Protecció Civil de Catalunya, Sub-apartat 2: Activitats sense reglamentació sectorial específica: b) Edificis d'importància estratègica per la gestió d'emergències que afecten a un gran nombre de població com el CECAT i el 112.***

1.4 DESCRIPCIÓ DELS ESPAIS I INSTAL·LACIONS ESPECIFIQUES DE SEGURETAT

El Banc de Sang i Teixits aportarà les següents instal·lacions i facilitats per que l'empresa adjudicatària pugui desenvolupar el servei:

- Espais
 - o *Sala de Control.*

Es el punt neuràlgic del servei de Seguretat i està situat a la planta soterrani.

Disposa de forma centralitzada dels sistemes de seguretat electrònics (CCTV, Intrusió, Incendis, etcètera) així com tots els sistemes addicionals per a la recepció de les alarmes tècniques i comunicacions essencials del BST.

Addicionalment compta amb un lloc de treball equipat (electricitat, dades i telèfon corporatiu) per a dur a terme els informes, acreditacions i la feina administrativa necessària relacionada amb el servei.

Aquest recinte que utilitzarà l'adjudicatari per desenvolupar el seu servei, haurà de mantenir-se en correcte estat de conservació i neteja. En altre cas, es podran aplicar penalitats. Addicionalment, cal advertir que es tracta d'un lloc de treball tècnic, per tant caldrà tractar i mantenir l'espai com a tal.

- *Recepció principal*

Situat a la planta 0, constitueix el segon punt base del servei i és el punt d'entrada de tot el personal de l'edifici i les visites a més de comptar amb un auditori.

En aquest emplaçament, similar al que succeeix a planta soterrani, es disposen de diversos sistemes centralitzats essencials per l'edifici i pel servei així com eines per a fer la gestió d'accés a l'edifici com pot ser l'escàner i arc detector.

Adicionalment compta amb un lloc de treball equipat (electricitat, dades i telèfon corporatiu) per a dur a terme els informes, acreditacions i la feina administrativa necessària relacionada amb el servei.

- Instal·lacions de seguretat

- Elements de seguretat actius per dur a terme el servei (càmeres de CTTV, sistema de vídeo gravació, detectors ant-intrusió, escàner, etc...).
- Sistema de control d'accessos mitjançant targetes de proximitat
- Megafonia

- Altres

- Possibilitat d'accedir al servei de menjador corporatiu
- Servei de neteja diari dels espais de planta 0 i soterrani
- Accés a vestuari on l'empresa adjudicatària disposa de l'espai per col·locar els armariets del seu personal.

1.5 NORMATIVA D'APLICACIÓ

El servei objecte de contractació haurà de realitzar-se per part de l'adjudicatari d'acord amb el que preveu aquest document de prescripcions tècniques així com la legislació vigent, i en concret:

- Llei de Seguretat Privada (Decret Llei 5/2014 de 4 d'abril)
- R.D. 2364/94, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de seguretat Privada
- R.D. 1123/01, de 19 d'octubre, pel qual es modifica parcialment el reglament de Seguretat Privada
- Ordres de desenvolupament del Ministeri de l'Interior i d'altres disposicions reguladores de l'activitat de Seguretat Privada



- Conveni col·lectiu del sector i d'altres disposicions concordants
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, RGPD) i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, 4 LOPDgdd) i aquella normativa que la desenvolupi, quedant el contractista sotmès a dita normativa.
- Instrucció 1/2009, del 10 de febrer del 2009, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància

1.6 REUNIONS DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la inspecció i vigilància del BST, així com la qualitat del servei i la capacitat de resposta del contractista.

Es realitzaran reunions de seguiment quadrimestrals amb els responsables del contracte per avaluar el correcte desenvolupament del mateix. Caldrà que s'aixequi acta de la reunió per part del contractista

1.7 VISITA TÈCNICA OBLIGATÒRIA

Amb la finalitat d'assegurar el coneixement de les instal·lacions i espais on es desenvolupa el servei serà obligatòria una visita de totes les empreses licitadores. Com a comprovant de la visita s'estendrà un certificat d'assistència el qual s'haurà d'adjuntar a la documentació del sobre A segons s'indica en l'apartat corresponent del present plec.

Per tal de poder assistir a les visites, l'empresa licitadora haurà de realitzar inscripció prèvia tal com s'indiqui a la plataforma de contractació i en cas de no ser especificat, a través de l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça contractacions@bst.cat i infraestructures@bst.cat indicant el nom de l'empresa, nom, cognoms i nº de DNI de la persona que assistirà a la visita.

Hi haurà una única data de visita, la qual s'indicarà com a màxim durant els primers 5 dies des de la publicació del concurs.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

2.1 SERVEI DE VIGILANCIA I SEURETAT

2.1.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària es farà plenament responsable de la cobertura permanent del servei.

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable dels desperfectes o danys que hagin pogut causar els seus vigilants de seguretat i empleats dintre dels serveis contractats i, per tant, serà de la seva exclusiva responsabilitat les conseqüències dels danys que es facin. Per a cobrir aquesta contingència, l'empresa licitadora haurà de tenir concertada una pòlissa d'assegurances.

L'empresa adjudicatària podrà estar sotmesa a la supervisió del Comitè de Seguretat i Salut del Recinte pel que fa al compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar a la direcció d'Operacions i Enginyeria qualsevol documentació que requereixi en l'exercici de les seves funcions, això com facilitar-los l'accés a totes les dependències, equipaments i productes que desitgin examinar in situ. Haurà de permetre igualment la realització de tots aquells controls que es considerin oportuns.

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment escrupolós de totes les disposicions establertes en el Conveni Col·lectiu del sector, especialment pel que fa a obligacions salarials, titulació del personal, uniformitat i identificació, etc. En aquest sentit, s'estén que no existeix cap relació laboral entre el BST i el personal que l'empresa adjudicatària farà servir en el compliment del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i solucionar conflictes que puguin aparèixer entre diferents membres del seu personal de seguretat.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una plantilla suficientment nombrosa com a per assumir els possibles encàrrecs o substitucions. Aquests serveis hauran de ser coberts amb personal que habitualment presti el servei ordinari al BST, o en el cas de que això no sigui possible, a través de personal propi de l'adjudicatari existent en l'estructura o de nova contractació. Es valorarà positivament que el licitador ofereixi a vigilants reten per a cobrir el servei en aquestes casuístiques. En tot cas, tot el vigilant de seguretat que realitzi el servei haurà de, conèixer

suficientment les instal·lacions i procediments del BST i a tal efecte, hauran de realitzar el procés de formació establert en aquest Plec

El personal serà objecte de reconeixement mèdic, a càrrec de l'empresa adjudicatària, abans del seu ingrés en el centre i almenys un cop a l'any. Els resultats d'aquests exàmens, en el sentit de si el treballador és o no apte per a la feina, seran posats obligatòriament en coneixement del Servei de Prevenció i la direcció d'Operacions i Enginyeria de BST. Així mateix, les vacunacions i diferents proves mèdiques del personal de l'empresa adjudicatària seran al seu càrrec.

Si en els exàmens realitzats, en relació al punt anterior es descobrís la presència d'algun aspecte que condicionin la presència en el centre de la persona afectada, aquesta persona haurà de ser substituïda per l'adjudicatari.

Qualsevol visita d'empleats de la empresa adjudicatària no adscrita al servei de seguretat del Recinte, expressament del departament de Prevenció de Riscos Laborals i de representants sindicals, serà comunicada prèviament i coordinada amb el responsable del servei.

2.1.2. Descripció del servei i funcions generals

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.

- 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 la seu central del BST, tant de les persones que puguin ser-hi com dels béns mobles i immobles.
- Col·laboració amb les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i, en particular amb els Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana.
- Regular i controlar les entrades i sortides de persones, objectes-paqueteria, equipaments i vehicles.
- Controlar i gestionar els mitjans tècnics que integren els sistemes de seguretat, infraestructures i tècnics tals com CCTV, Control d'accés, protecció contra incendis, etcètera.
- Gestió integral de les targetes identificatives dels treballadors del BST i externs.
- Fer complir la normativa interna de BST referent a accessos i normes de seguretat.

- 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.
- Intervenir segons el procediment establert per a controlar de les situacions de risc que puguin afectar a la integritat física de les persones o els bens.
- Execució del recorregut de les rondes segons l'establert i amb les atribucions designades.
- En cas d'una situació d'emergència, intervenció i col·laboració obligatòria en les tasques que els hi siguin assignades en el Pla d'Emergència o pel Director d'Emergències (ordenació i desallotjament de la gent per amenaces de bomba, incendis, catàstrofes, i accidents en general).
- Responsabilitzar-se de l'obertura i tancament de les dependències que els hi siguin assignades, segons el Protocol específic establert.
- Custodia, registre i lliurament de les claus de totes i cadascuna de les dependències de BST.
- Posar en coneixement del BST de forma immediata els incidents de seguretat que es produeixen i facilitar la interposició de l'oportuna denúncia, si escau, davant dels Cossos i Forces de Seguretat.
- Complimentar els diferents procediments d'actuació, registres i informes implantats pel BST o que garanteixen la qualitat del servei.
- Localització i comunicació a la Direcció o Responsable designat, en casos d'emergència.
- Donar suport i facilitar la investigació de delictes per part dels Cossos i Forces de Seguretat.

2.1.3. Funcions específiques a desenvolupar

A continuació s'indiquen les funcions específiques a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària.

Es divideixen en quatre àrees en base als continguts tot i que en cap cas aquesta divisió implica una relació limitant ni una separació rígida de les diferents tasques ni de les posicions a cobrir per part del diferents integrants de l'equip de vigilants:

- Centre de Control, Alarmes i Comunicacions
- Recepció Principal i Rondes
- Cap d'equip
- Responsable del servei

2.1.3.1. Centre de Control, Alarmes i Comunicacions

El centre de control, alarmes i comunicacions esta situat a la planta soterrani i disposa de forma centralitzada dels sistemes de seguretat electrònics així com la recepció de les alarmes tècniques i comunicacions essencials del BST.

Les funcions associades al centre de control son:

- Atenció, visualització, ús i maneig dels sistemes de seguretat electrònica i les senyals d'alarma que es poguessin produir (CCTV, control d'accessos, sistema d'alarmes antiintrusió i contra incendis.)
- Custodia i destrucció de les imatges enregistrades
- Atenció, visualització, ús i maneig de les alarmes tècniques d'Infraestructures i equipament repetides en el Centre de Control, aplicant el protocol establert segons la tipologia d'alarma, activant el pla de contingència si així ho requereix la situació.

Entre els sistemes d'alarmes tècniques a atendre destaquen:

- Sistema de supervisió Cambres Frigorífiques
- Sistema de monitorització de temperatures i altres paràmetres crítics d'equips productius o d'emmagatzematge producte biològic (MySyrius)
- Sistema de Supervisió Instal·lacions (Electricitat, climatització, etcètera)
- Sistema de Supervisió Gasos Tècnics

- Gestió i operació d'interfons i del sistema de control d'accessos.
- Control d'entrada i sortida de vehicles i mercaderia del aparcament mitjançant els sistemes electrònics (CCTV, Barrera i Interfonia). Addicionalment s'haurà de:
 - Vetllar pel correcte desenvolupament del trànsit, estacionament i parada de vehicles.
 - Realització de registre d'entrada i sortida de vehicles del aparcament anotant com a mínim:
 - Hora entrada i sortida
 - Matricula
 - Empresa
 - Notificació al personal de BST assignat per a que atengui al missatger/transportista evitant l'accés al centre si no esta així estipulat
- Custodia, registre i lliurament de les claus, de totes i cadascuna de les dependències del BST
- Custodiar i gestionar els objectes perduts i objectes de valor.
- Participació en el Pla d'Autoprotecció segons l'establert en el protocol establert per BST.
- Primera resposta en cas d'intrusió o incident que posi en risc a les persones o infraestructures en les àrees pròximes del centre de control, especialment l'àrea de l'aparcament, recepció de mercaderies, càmeres frigorífiques, Sala de compressors, Àrea de processament de components sanguinis, etcètera.
- Suport al personal de BST situat a la recepció de mercaderies, col·laborant activament per a que la recepció operi adequadament, actuant en cas d'incident i fent una gestió del transit (Atribució de seguretat) adequada segons l'activitat de l'aparcament i de la recepció, vetllant per a la no acumulació de persones i vehicles en aquesta àrea d'expedicions/recepció de producte biològic i fungible.

- Recepció de les incidències i canalització de la informació
- Realització del registre de novetats per torns, informes diaris de servei, informes d'incidència i altres informes establerts en la periodicitat marcada.
- Suport en la gestió de les targetes d'acreditació de visites. Aquesta tasca serà responsabilitat de la recepció de planta 0, si bé el centre de control haurà de donar suport puntual si així es requereix o assumir la tasca en cas de necessitat o instrucció del responsable del servei, cap d'equip o el BST.
- Suport en la gestió de les targetes d'acreditació dels treballadors BST i externs assignant els permisos d'accés segons els criteris establerts així com resolent els problemes que puguin sorgir en els usuaris. Aquesta tasca serà responsabilitat de la recepció de planta 0, si bé el centre de control haurà de donar suport puntual si així es requereix o assumir la tasca en cas de necessitat o instrucció del cap d'equip o el BST.
- Custodia, registre i lliurament de les claus de guixetes dels treballadors, seguint els procediments establerts per BST.

Aquesta funció descrita, haurà de ser desenvolupada 24h, 365 dies sense interrupció.

2.1.3.2. Recepció principal i rondes

El espai base on es desenvolupa aquesta funció es en la recepció principal. L'objecte d'aquest rol/funció son:

- Supervisar el correcte funcionament dels equips de seguretat física del lloc, així com realitzar les proves de funcionament pertinents en els mateixos
- Control d'accés al recinte, incloent:
 - Verificació i control en l'accés dels treballadors del BST i personal extern contractat
 - Control d'accés de les visites
 - Rebre i atendre de forma cordial
 - Gestió i transmissió d'informació sobre l'accés a les zones on es dirigeixen.

- Avis a la persona de contacte del BST o personal extern contractat de l'arribada de la visita
- Registre de la visita en el sistema de gestió empleat per a tal funció
- Realització d'acreditació seguint el procediment establert per BST
- Preparar identificacions dels grups en visites o actes programats.
- Actualització diària de l'agenda/calendari per optimitzar la gestió d'accessos programats a l'edifici.
- Efectuar el control d'accés d'objectes, mitjançant escàner RX i arc detectors de metalls, a fi de detectar artefactes explosius, armes o objectes perillosos imminents, que no s'hagin d'introduir al interior del BST.
- En els casos que es requereixi, realitzar de forma visual i manual, la inspecció de bosses, carteres o similars.
- Controlar el correcte fitxatge del personal, visites, etc., en els equips de control disposats per l'accés al interior del Recinte comprovant que estiguin degudament identificats i acreditats per a tal accés.
- Efectuar el recorregut de les rondes prèviament definit pel Responsable del Servei i/o Cap d'equip, i aprovat pel BST en les franges assignades, amb l'objectiu de detectar possibles incidències, anomalies, emergències i/o contingències que puguin esdevenir en la mateixa. Aquest recorregut es farà sempre de manera presencial i es deixarà constància tant de la seva realització com de qualsevol fet o element irregular detectat en l'informe diari de servei.

Altres funcions associades a la ronda es:

- 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

- 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.
 - Verificació de l'existència d'objectes no habituals i sense propietari, aparentment, trobats en el recinte.
 - Realització de registres de control segons indicacions del Responsable del Servei i/o Cap d'equip i/o BST.
- Control de les situacions de risc que puguin afectar a la integritat física de les persones o els bens mitjançant una presència física del personal de vigilància en els llocs que s'indiqui, de manera que:
 - Serveixin de factor dissuasiu.
 - Tinguin coneixement de les situacions d'ordre en cada moment, per tal que es puguin anticipar als possibles conflictes.
 - Intervinguin i neutralitzin, segons marca la normativa aplicable a les persones (internes o externes) que posen en risc la integritat del centre o de les persones.
- En qualsevol situació de conflicte no descrita, s'actuarà segons les instruccions que es rebin per part del responsable del servei i/o cap d'equip del BST i segons la normativa sobre Vigilància de Seguretat. (Llei 23/1992, de 30 de juliol, de seguretat privada i Reial Decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel que s'aprova el reglament de Seguretat Privada).
- Traslladat de les novetats esdevingudes durant el servei al vigilant entrant i realització del registre de novetats per torns, informes diaris de servei, informes d'incidència i altres informes establerts en la periodicitat marcada.
- Actuació en el cas d'alarmes recepcionades en el centre de control i que requereixin una validació. En aquest cas, sota la direcció del centre de control, el VS haurà de personar-se a la zona afectada, comprovant la situació, validant el motiu d'alarma i si s'escau iniciar el protocol de contingència.



- Realitzar tasques de control d'accés de persones en àrees restringides i fora de l'horari normal de les zones establertes, així com impedir l'accés de persones no autoritzades.
- Quan així se li requereixi, efectuarà l'acompanyament de les visites que es determinin, així com l'acompanyament de grups determinats. Igualment aquelles visites que per diferents raons ho requereixin, segons requeriment del Responsable del Servei i/o Cap d'Equip, se'ls farà l'acompanyament a peu durant la visita.
- Recollida d'objectes perduts i trasllat al Centre de Control de seguretat per a la seva custòdia segons operativa establerta.
- Acudir en cas d'emergències i/o contingències aplicant els procediments corresponents al tipus d'emergència i/o contingència.
- Si es produeix una amenaça d'artefacte explosiu, o es detecta qualsevol paquet sospitosos dins del recinte o en el seu perímetre, es procedirà a avisar als Cossos i Forces de Seguretat, prèvia notificació al Cap d'Equip, Responsable de Servei i a la direcció d'Operacions i Enginyeria
- Custòdia i control de les claus assignades necessàries, així com l'obertura i tancament dels accessos que els siguin assignats segons el protocol específic d'actuació. En aquest últim punt també s'inclou el acompanyament del VS en l'obertura de accessos en que el personal autoritzat no pugui accedir degut a oblit/pèrdua de targeta/clau o altre motiu raonable.
- Gestió integral de les targetes identificatives personal BST i extern contractat
 - o Manteniment, actualització i alimentació de la base dades de persones dels sistemes que fan ús de la targeta com a mètode d'identificació. Aquets sistemes són el sistema de control d'accés, dispensació de roba i fitxatge de jornada.
 - o Impressió i gravació de targeta identificativa seguint els procediments de BST.
 - o Registre i comunicació del número de targeta assignada als departaments que requereixen aquesta informació.
 - o Assignació dels permisos d'accés segons la matriu establerta per BST.

- Registre i generació de targetes provisionals davant oblits, verificant prèviament en la base de dades l'estat d'activitat laboral del col·laborador, evitant accessos no autoritzats.
 - Bloqueig de targetes identificatives i denegació de l'accés, davant baixes o peticions expresses del departament de Persones i Valors o Operacions i Enginyeria.
 - Execució del rol establert en el protocol de BST benvinguda davant una nova incorporació.
 - Atendre i resoldre als usuaris davant problemes amb la targeta, realitzant les gestions pertinents per a resoldre-ho.
 - Gestió Stock consumibles necessaris per a realitzar aquest procés (Tinta impressora, targetes verges, etcètera. Aquest punt no inclou l'assumpció per part del licitador del cost dels consumibles que aniran a càrrec del BST. El procediment serà establert per part de la direcció d'Operacions i Enginyeria.
- Col·laborar en general en qualsevol tasca que garanteixi la integritat del recinte, de les instal·lacions i els equipaments i de les persones que ocupen o altres tasques que se li assignin pel Cap d'Equip, Responsable del Servei o per la direcció d'Operacions i Enginyeria.
 - Inspeccionar i atendre la rebuda i lliurament de la correspondència externa.

Aquesta funció descrita, haurà de ser desenvolupada 24h, 365 dies sense interrupció.

2.1.3.3. Cap d'equip

Es tracta d'un vigilant sense arma que té funcions avançades de gestió.

El cap d'equip, addicionalment a les tasques de vigilància, haurà de desenvolupar com a mínim les següents funcions:

- Responsable conjuntament amb el responsable del servei d'organitzar l'equip de vigilants i supervisar que aquests executen les seves funcions segons el procediment operatiu establert corregint les desviacions observades.
- Coordinar, comunicar i fer complir els quadrants mensuals del servei. Aquest quadrant haurà de ser validat i consensuat prèviament pel responsable del servei.

- Col·laboració amb el responsable del servei en la gestió de les polítiques de seguretat en l'accés.
- Col·laboració si així es requereix per part del BST o del responsable del servei en la recerca i extracció d'imatges en el sistema de vídeo gravacions (com a gestor d'imatges), complint amb la LOPD 3/2018 de 5 de desembre
- Col·laboració amb el responsable del servei en el anàlisi de totes les actuacions del servei davant una incidència rellevant i preparar l'informe d'incidència corresponent.
- Extracció de les dades necessàries del sistemes de seguretat (Per exemple Control d'Accessos) amb la periodicitat fixada per part de la direcció d'Operacions i Enginyeria així com totes les peticions extraordinàries puntuals sol·licitades per la direcció d'OïE. Aquesta tasca serà responsabilitat directe del responsable del servei si bé, el cap d'equip haurà de col·laborar en els casos que siguin necessaris.
- Col·laborar en la realització dels controls de qualitat del servei que s'estableixen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques
- Estar localitzable 24h per part del equip de Vigilants en torn per a resoldre situacions d'emergència o crítiques
- Substitució en període de vacances o baixa del responsable del servei, executant les seves funcions.
- Col·laboració amb el responsable de servei per a resoldre els descoberts del servei degut a absències programades o no programades d'algun Vigilant.

Aquesta funció descrita, haurà de ser desenvolupada per un vigilant del servei que exercirà com a titular. Addicionalment es designaran dos que donaran cobertura en període de vacances o baixes i que també podran donar cobertura al titular, si aquest ho considera, en cas d'excés de volum de treball.

2.1.3.4. Responsable del servei.

Es tracta d'un perfil que tindrà com a missió la gestió integral del servei i com a tal serà el màxim responsable del funcionament d'aquest. Es sol·licita una dedicació al BST del 100% de la seva jornada en horari partit (7 a 14 i 15 a 16).

Les funcions a desenvolupar sense que aquestes siguin limitats son:

- Desenvolupar les funcions de director de seguretat segons normativa vigent.
- Responsable d'organitzar l'equip de vigilants i supervisar que aquests executen les seves funcions segons el procediment operatiu establert corregint les desviacions observades.
- Validació i modificació si s'escau de les propostes de quadrants elaborades pel cap d'equip.
- Interlocutor del servei amb la direcció d'Operacions i Enginyeria del Banc de Sang i Teixits, amb capacitat per prendre decisions operatives en temps real, comunicant qualsevol incidència o emergència que es produeixi.
- Responsable de crear, gestionar, mantenir i fer executar les polítiques d'accés seguint les instruccions marcades per la direcció d'Operacions i Enginyeria del Banc de Sang i Teixits
- Responsable de la recerca i extracció d'imatges en el sistema de vídeo gravacions (com a gestor d'imatges), complint amb LOPD 3/2018 de 5 de desembre i les posteriors modificacions.
- Responsable dels sistemes de seguretat:
 - o Assegurar el seu funcionament tot fent les gestions oportunes per a la resolució de les possibles incidències.
 - o Reportar periòdicament a la direcció d'Operacions i Enginyeria, l'estat dels sistemes de seguretat així com qualsevol incidència.
 - o Validació de les reparacions efectuades.
 - o Seguiment i coordinació dels manteniments preventius, normatius previstos així com les millores a executar en el sistemes.
 - o Assessorar a la direcció d'Operacions i Enginyeria respecte millora o mancances dels sistemes.
- Estar localitzable 24h per part del equip de Vigilants en torn per a resoldre situacions d'emergència o critiques
- Responsable de garantir que el servei disposi d'un manual procedimental del servei vigent i actualitzat segons la realitat del servei.
- Detectar i comunicar possibles situacions de risc o deficiències a nivell de seguretat, i assessorar a la direcció d'Operacions i Enginyeria en relació a les possibles mesures correctores i intervencions.

- Avaluació les incidències que es produeixen de manera puntual o repetitiva, proposant a la direcció d'Operacions i Enginyeria accions correctores
- Col·laborar en la realització dels controls de qualitat del servei que s'estableixen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques
- Extracció de les dades necessàries del sistema de seguretat (Per exemple Control d'Accessos) amb la periodicitat fixada per part de la direcció d'Operacions i Enginyeria així com totes les peticions extraordinàries puntuals sol·licitades per la direcció d'OiE.
- Gestió dels descoberts del servei degut a absències programades o no programades d'algun Vigilant, activant els mecanismes necessaris per a evitar que succeeixin.
- Altres tasques administratives i de gestió del personal que es requereixin per a garantir la qualitat del servei

2.1.4. Configuració del servei i equip de treball

L'equip previst per a desenvolupar el servei està format per:

- 2 Vigilants de seguretat sense arma 24h/365 dies
- 1 Cap d'Equip
- 1 Responsable de Servei
- Inspectors (dedicació parcial)

2.1.4.1. Vigilants de seguretat

El servei de seguretat i vigilància haurà d'estar cobert les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any per dos vigilants sense arma, acreditats amb numero TIP i uniformats. Addicionalment, el personal de servei ha de tenir coneixement tant de català com de castellà, atenent les persones en l'idioma en que se'ls adrecin.

Un dels vigilants estarà situat principalment al centre de control i l'altre realitzarà les funcions de vigilant mòbil, realitzant les tasques assignades i descrites en el plec tècnic com a vigilant de recepció principal i rondes.

El servei es farà en torns 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.

Així mateix, degut a la marcada diferenciació de funcionament del BST i de l'operativa de treball, en funció de l'horari, els VS adscrits al servei

hauran de rotar en els torns (matí, tarda i nit) afavorint d'aquesta manera el coneixement de les diferents operatives a realitzar durant les 24h. 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 la direcció d'Operacions i Enginyeria, el Responsable del contracte i el Cap d'Equip. Els VS adscrits al servei hauran de treballar exclusivament per BST, i en cas d'alguna excepció, s'haurà de comunicar prèviament i per escrit a la direcció d'Operacions i Enginyeria per a la seva validació.

Per últim, en tractar-se d'un servei amb un contacte constant amb persones, tant personal propi de BST 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.

2.1.4.2. Cap d'Equip

El cap d'equip haurà de complir amb la totalitat de les prescripcions definides per un vigilant de seguretat i addicionalment:

- Experiència demostrable en gestió d'equips i persones.
- Coneixements d'ofimàtica a nivell d'usuari mig.

2.1.4.3. Responsable del servei

El responsable del servei haurà de complir amb les següents prescripcions

- Experiència demostrable en gestió d'equips i persones.
- Coneixements d'ofimàtica a nivell d'usuari mig.
- Experiència demostrable en la gestió de serveis de seguretat.
- Possessió de TIP
- Català i Castellà parlat i escrit.
- Coneixement de sistemes de seguretat (CCTV, Intrusió, etcètera)
- Disposició de la titulació requerida per a desenvolupar les funcions de director de seguretat.

2.1.4.4. Inspectors

L'empresa adjudicatària nomenarà un seguit d'Inspector, sense dedicació exclusiva, els quals s'encarregaran conjuntament amb el responsable del servei de supervisar la correcta execució del servei en els diferents torns i dies laborables/festius

Les principals obligacions dels inspectors i/o responsable de servei son:

- 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 conjuntament amb el cap d'equip i responsable del servei del Manual Operatiu del Servei per a que estigui adequat i actualitzat a les necessitats del BST
- Assegurar que tots els VS del servei disposen de la seva uniformitat: uniformes homologats nets i provistos amb la TIP, defensa, manilles, guants i wallkie-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 del BST
- Assegurar-se que els equips, instal·lacions i tots els espais que BST 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 direcció d'Operacions i Enginyeria en qualsevol assumpte relacionat amb la vigilància i la seguretat del centre.
- Desenvolupar i lliurar l'informe d'auditoria anual a la Unitat de Seguretat

2.1.5. Mitjans materials

L'empresa adjudicatària assignarà al servei, com a mínim, els següents mitjans materials i tècnics, tant per als VS com per a BST.

- 4 Emissores portàtils digitals.

Aquest element és essencial pel desenvolupament del servei i té com a missió garantir les comunicacions en qualsevol escenari i ubicació, com per exemple pot ser una emergència per manca de subministrament elèctric o l'activació del pla d'autoprotecció.

L'Adjudicatari haurà de fer-se càrrec de la legalització d'una freqüència pròpia i garantir la cobertura total de la transmissió, en tot el recinte del BST també en cas d'absència de la tensió de xarxa (Alimentació mitjançant SAI), sense que això representi cap cost afegit pel BST (inclòs el pagament de la taxa de radiotelefonia mòbil terrestre).

- Ordinador portàtil pel cap d'equip dotat amb sistema operatiu Windows 11, paquet d'office, sistema antivirus amb llicència vigent d'actualitzacions durant tot el contracte.
- 2 telèfons mòbils (un pel Coordinador i un per l'equip de vigilància) amb cobertura a tots els espais del BST (actualment amb operador Vodafone).
- 2 Detectores de metalls manuals.
- 2 llanternes al·lògenes portàtils.
- 4 Cons de senyalització.
- Cinta per senyalitzar/acordonar una zona determinada.
- 2 Mantes ignífugues 1,2 m.x 1,2 m.
- 1 Aparell de detecció nivell d'oxigen portàtil.
- 2 Farmacioles de primers auxilis, una situada al centre de control i la segona a recepció principal
- 1 Cadira de rodes plegable per trasllat en cas d'emergència.
- Segell estampació amb tinta (amb Text Revisat per RX).
- Per cada vigilant, Xiulet, Impermeable, armilles reflectants, guants i uniformes suficients per a dur a terme el servei.
- Taquilles pel personal del servei.
- Material consumible i d'oficina necessari per la Sala de Control i recepció principal: tinta, impressores, paper, arxivadors, etc.
- Camara digital per a fer fotografies de les identificacions dels treballadors amb el software d'edició i tractament d'imatges adequat.

La empresa adjudicatària subministrarà tot aquest equipament i serà responsable del seu manteniment i/o substitució en cas d'avaría o presentar mal estat de conservació sense cap cost addicional per part de BST, a banda de presentar en aquells equipaments necessaris, els certificats de calibració i validació.

Tots aquests elements hauran d'estar a disposició de l'equip en un termini no superior a 2 mesos des de la data d'entrada en vigor del contracte.

2.2 ALTRES ASPECTES CONTRACTUALS SERVEI DE VIGILANCIA I SEGURETAT

2.2.1. Formació

El personal designat per a la prestació del servei haurà de disposar de la suficient formació en matèria de seguretat i en gestió d'alarmes, que serà implantada i actualitzada permanentment mitjançant un Pla de formació. Aquest pla haurà d'estar alineat en tot el moment amb la legislació vigent, sense que això repercuteixi en el preu del servei prestat per l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla Continuat de Formació a desenvolupar al llarg de tot el període de vigilància, així com el certificat del centre de Formació homologat. En cas de no complir amb l'establert s'aplicaran les penalitzacions previstes en el contracte.

El Pla de Formació General obligatori inclourà les següents àrees:

- Primers auxilis i suport vital bàsic i maneig del DEA
- Actuació davant avis d'amenaça, incendis o altres emergències
- Formació d'ús d'escàner de raig X
- Redacció d'informes
- Control d'accessos i sistemes de seguretat
- Formacions pròpies BST. Aquestes formacions es realitzen internament a BST i son bàsiques per a desenvolupar les funcions específiques del servei de seguretat en un centre com el FDJ. Alguns exemples son:
 - o Pla de contingència i emergència
 - o Formació per a accedir a sales controlades: Sala de Criogènia i Sales Blanques
 - o Etcètera

Complementàriament a aquestes items indicats, l'adjudicatari haurà d'incloure les formacions obligatòries segons la Llei de Seguretat Privada pel personal de seguretat.

En termini màxim de 2 mesos, l'adjudicatari haurà d'entregar a la direcció d'Operacions i Enginyeria, el pla de formació i de forma semestral haurà d'entregar els certificats que demostrin el correcte compliment del Pla de Formació del personal que realitza el servei de vigilància i seguretat.

Adicionalment, al contingut obligatori l'adjudicatari podrà realitzar les següents formacions complementaries que seran objecte de valoració en els criteris de valoració.

- Operacions d'Evacuació en sales amb perill d'asfíxia (Cambres fredes o Criogènia)
- Maneig de mitjans de detecció, alarma i extinció d'incendis
- Servei d'atenció al públic
- Adquisició d'habilitats de comunicació i gestió d'incidències
- Gestió de conflictes i la gestió de l'estrès
- Infraestructures crítiques
- Atenció a persones amb risc d'exclusió social i/o persones migrades
- Formació de llengua catalana
- Formació en igualtat de gènere
- Altres propostes

2.2.2. Gestió mitjans humans

Seran per compte de l'empresa adjudicatària, l'aportació de tots els recursos humans necessaris per a la prestació del servei de seguretat i vigilància segons l'establert en el plec incloent la cobertura de les absències laborals dels seus treballadors tant sigui per absències programades (vacances, descansos, etc...) com per les no programades (indisposicions, malalties, etc...). Aquestes cobertures inclouen la figura del Cap d'equip i responsable del servei, els quals haurà de ser cobert per personal que disposi dels coneixements i estigui habilitat per realitzar les funcions bàsiques del càrrec.

En la totalitat de la vigència de la prestació, l'adjudicatari tindrà obligació de substituir, sense que això provoqui descoberts en la plantilla, a un membre de l'equip en el cas que aquest, no compleixi amb els requeriments establerts en el plec o en el cas que degut a un incompliment de les seves funcions es generi un perjudici al BST o un risc potencial d'incident. En aquest cas, s'haurà de seguir el procediment establert en l'apartat "contractació de personal nou"

A excepció d'aquests canvis sol·licitats pel BST, 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.

2.2.2.1. Personal a subrogar

D'acord al compliment d'allò que disposa el corresponent conveni col·lectiu, s'acompanya la llista de persones a subrogar obligatòriament en l'*ANNEX 1: Dades de personal a subrogar*

2.2.2.2. Procediment de contractació de personal nou

En el supòsit que s'hagués de realitzar noves incorporacions diferents a les del personal a subrogar, prèviament a l'inici del contracte o al llarg de la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar 15 dies abans el candidat proposat per a la validació de la direcció d'Operacions i Enginyeria.

La validació haurà de ser per escrit i per a poder realitzar-la, l'adjudicatari haurà de presentar del candidat/s:

- El currículum
- Formació i experiència en el camp de Seguretat i Vigilància
- Grau de coneixement, manipulació i gestió dels diferents elements de protecció electrònics.

La incorporació d'un candidat no validat per BST degut a la manca de preavís segons els terminis establerts i/o manca de documentació i/o manca de les característiques per a complir amb els requisits establerts implicarà la imposició de penalitzacions segons l'establert en el plec tècnic.

En tot cas, l'empresa adjudicatària té l'obligació 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 BST, per a tal fi, haurà de rebre formació in situ en com a mínim 8h en cada torn (Mati – Tarda – Nit) i tipologia de dia (laborable i festiu/cap de setmana), sense cap cost econòmic per BST, expedint en aquest cas un registre/certificat de la formació. En cas de no disposar d'aquest certificat, s'aplicaran les penalitzacions pertinents. Addicionalment l'empresa adjudicatària resta obligada a impartir com a màxim 3 mesos després de la incorporació del nou personal al servei de seguretat, la formació general obligatòria, en acord amb les necessitats del BST, com a requisit imprescindible per poder prestar el servei de seguretat dins d'aquest lloc:

- Primers auxilis i suport vital bàsic i maneig del DEA
- Formació d'ús d'escàner de raig X
- Redacció d'informes
- Control d'accessos i sistemes de seguretat

2.2.2.3. 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 BST
 - o Consensuar i informar a BST dels possibles acords laborals que afectin al personal que presta els seus serveis a BST.
 - o Durant el període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades.

2.2.3. Software de Gestió

L'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei contractat en un termini de 90 dies a la data d'inici del contracte, sense cost econòmic addicional pel BST, el següents sistemes de gestió:

- Un sistema de verificació respecte a la incorporació i presència física al servei de seguretat, amb determinació de l'hora d'entrada i sortida (tipus fitxatge)
- Un sistema de gestió informàtic que permeti la gestió del servei de Seguretat. Aquest sistema ha de permetre com a mínim:
 - o Informe, Seguiment i Control de les incidències diàries
 - o Generació del parte diari de servei
 - o Anàlisi de les incidències reiteratives i KPI's del servei
 - o Gestió documental del servei de seguretat
 - o Control i seguiment de rondes

L'incompliment d'aquesta prescripció en qualsevol moment del contracte comportarà la penalització corresponent descrit a l'apartat de Penalitzacions.

Com a norma obligatòria i per tot l'equipament subministrat per l'empresa adjudicatària caldrà contemplar la següent obligació: Tots els equips i mitjans auxiliars que l'empresa adjudicatària posarà a disposició del BST seran nous, o amb una antiguitat màxima d'un any de funcionament.

Adicionalment, al contingut obligatori l'adjudicatari podrà posar a disposició els següents sistemes que seran objecte de valoració en els criteris de valoració.

- Un dispositiu d'home mort o un altre sistema similar, de localització i d'avís d'emergències tan en interiors com als exteriors a través d'una trucada de veu i enviament de SMS al centre de control de seguretat.
- Software de gestió visites que ha de permetre com a mínim:
 - o Generació d'acreditacions personalitzades amb parametrització dels dissenys.
 - o Capacitat de generació d'informes i KPI's estadístics
 - o Informe online de les visites en l'edifici per a facilitar les tasques d'evacuació en cas d'emergència
 - o Capacitat de Pre-Registre de les visites
 - o Vinculació de les visites amb el personal BST que té assignat

2.2.4. Informes de servei

2.2.4.1. 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 BST.

El contingut ha de mantenir-se actualitzat en tot moment, reflectint les novetats i particularitats del servei. En cas de no disposar d'aquest document actualitzat es procedirà a aplicar les penalitzacions pertinents.

2.2.4.2. Informe diari del servei

Aquest informe serà presentat diàriament a la direcció d'Operacions i Enginyeria, el qual conjuntament amb el responsable del servei 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 aporti l'empresa adjudicatari i del qual tindrà accés permanent el BST.

Al finalitzar el període contractual, el adjudicatari haurà de facilitar un arxiu amb la totalitat dels informes de servei.

2.2.4.3. 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.
- Cronologia
- 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, pel cap d'equip i/o responsable del servei.

2.2.4.4. Informe analític mensual

L'adjudicatari el presentarà mensualment (en els 5 dies naturals del mes següent) via correu electrònic a la direcció d'Operacions i Enginyeria. 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: Recomanacions de seguretat, mesures a prendre per evitar que es repeteixi.
- Millora continua: què s'ha fet bé, què malament i quines accions s'han de prendre per fer-ho millor.
- Conclusions

2.2.4.5. Informe d'auditoria anual

L'empresa adjudicatària prepararà i lliurarà anualment un informe d'auditoria sobre la

seguretat del BST. 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.

2.2.4.6. Altres

Qualsevol altre document que de forma puntual pugui determinar el BST

2.2.5. Indicadors qualitat del servei

L'Adjudicatari haurà d'entregar de forma mensual al responsable de servei del BST o qui ell designi, un informe on es disposin com a mínim els següents indicadors de qualitat del servei:

INDICADOR	DESCRIPCIÓ	FÒRMULA DE CàLCUL
M_{CRO} <i>Compliment mensual rondes de seguretat</i>	Percentatge mensual de la mitja de compliment diari de les rondes de seguretat planificades.	$MC_{RO} = \frac{\sum \% C_{RO \text{ DIÀRI}}}{\sum \text{Dies periode d'anàlisis}} * 100$ *C_{RO} diari : compliment de les rondes establertes de les rondes establertes de forma diària. $C_{Rdiari} = \frac{\sum \text{Punts Ronda completats}}{\sum \text{Puntos Ronda planificats}} * 100$
C_{HSE} <i>Compliment mensual hores de servei</i>	Compliment mensual de les hores de servei sol·licitades en el contracte en les condicions establertes.	$C_{HSE} = \frac{\sum \text{Hores mensuals executades}}{\sum \text{Hores de servei contractades}} * 100$
C_{ANA} <i>Compliment % d'alarmes no ateses</i>	Compliment mensual del % d'alarmes NO ateses respecte el total d'alarmes a gestionar pel servei provinent dels sistemes de seguretat i alarmes tècniques.	$C_{ANA} = \frac{\sum \text{mensual d'alarmes NO Ateses}}{\sum \text{mensual d'alarmes a gestionar}} * 100$
C_{ENT} <i>Incompliment mensual d'entregables</i>	Incompliment mensual del nombre d'entregables estipulats en el contracte (Partes de treball, informe mensual, etcètera).	$C_{ENT} = \frac{\sum \text{Entregables NO entregats}}{\sum \text{Entregables segons contracte}} * 100$
Q_{USU}	Numero de queixes	$Q_{USU} = \sum \text{Queixes Mensuals}$

<i>Numero de queixes d'usuaris</i>	mensuals dels usuaris del FDJ (Personal BST, Extern o visites) de mal servei o mala praxis de seguretat. Per a comptar com a vàlida la queixa s'haurà de certificar que és coherent el descontent tenint en compte el servei establert i les responsabilitats de Seguretat.	
Q_{ALG} <i>Numero d'alarmes gestionades</i>	Numero mensual d'alarmes gestionades dels sistemes de seguretat i sistemes d'alarmes tècniques	$Q_{ALG} = \Sigma \text{ Alarmes}$
Q_{NCT} <i>Numero de no conformitats generades</i>	Numero de no conformitats mensuals generades i comunicades pels responsables designats del BST.	$Q_{NCT} = \Sigma \text{ No Conformitats trimestrals}$
Q_{NIR} <i>Numero d'incidències detectades en rondes</i>	Acumulat d'incidències mensuals detectades en les rondes realitzades.	$Q_{NIR} = \Sigma \text{ Incidències mensuals}$
C_{TET} <i>Incompliment termini entrega targeta identificativa BST</i>	Incompliment (1) mensual del termini d'entrega (2) d'una targeta identificativa a personal BST. (1) Comptarà com a Incompliment les targetes que no son entregades segons el termini establert, i condicions correctes pel seu funcionament (Disseny corporatiu, accessos configurats segons perfil ,	$C_{TET} = \frac{\Sigma \text{ Targetes entregades fora temps}}{\Sigma \text{ Targetes totals entregades}} * 100$

	<i>gravació, alta en sistemes de fitxatge i uniformitat)</i> <i>(2) S'estableix que s'ha de disposar de la targeta del personal de BST com a mínim el dia d'inici de la jornada d'un nou treballador o reincorporació.</i>	
M_{VIS} <i>Mitjana de visites per franja horària</i>	Mitjana mensual de visites segregat per franges horàries. S'entén com a franja horària, la divisió de la jornada de visites (7h a 18h) en hores, per exemple 7.00h a 8.00h, 8.00h a 9.00h, etcètera.	$M_{VIS_{fh1}} = \frac{\Sigma \text{Visites diari}_{fh1}}{\Sigma \text{Dies periode d'anàlisis}} * 100$ <i>*f_{h1}: Franja horària d'estudi, per exemple de 7 a 8. Es comptarà una mitjana per cada franja horària del període de visites (7h a 18h)</i>
M_{VPK} <i>Mitjana de accessos vehicles per franja horària</i>	Mitjana mensual dels accessos de vehicles al pàrquing segregat per franges horàries. S'entén com a franja horària, la divisió del dia en hores, per exemple 7.00h a 8.00h, 8.00h a 9.00h, etcètera.	$M_{VPK_{fh1}} = \frac{\Sigma \text{Accesos vehicles diari}_{fh1}}{\Sigma \text{Dies periode d'anàlisis}} * 100$ <i>*f_{h1}: Franja horària d'estudi, per exemple de 7 a 8. Es comptarà una mitjana per cada franja horària del període d'estudi (24h)</i>
M_{OTG} <i>Mitjana diària d'oblits de targeta</i>	Mitjana diària dels oblits de targeta del personal de BST o extern.	$M_{VPK_{fh1}} = \frac{\Sigma \text{oblits}_{dia X}}{\Sigma \text{Dies periode d'anàlisis}} * 100$

Les dades de tots els indicadors hauran de ser recopilades i justificades per part del adjudicatari.

2.3 SERVEIS EXTRAORDINARIS DE SEGURETAT

Es consideren serveis extraordinaris tots aquells serveis que van apart dels serveis ordinaris, i que es poden dur a terme tant dins de l'horari laboral com a fora de l'horari habitual.

Aquest servei pot ser requerit a qualsevol municipi de Catalunya on el BST tingui previst un acte (com per exemple una campanya de donació) i sigui necessària la presència d'un vigilant. Els espais on es duen a terme aquestes campanyes poden ser locals tancats, espais semioberts, o bé en un lloc totalment descobert (per exemple una plaça, un carrer, un jardí, ...) mitjançant vehicles corporatius i/o carpes.

Els horaris de prestació es decidiran en funció de les necessitats de cadascuna de les campanyes i/o actes, podent ser aquests diürns, nocturns, tan en dies laborables, en caps de setmana, com en festius en totes les combinacions horàries possibles.

Caldrà que el/la vigilant disposi dels mitjans de comunicació per poder donar les novetats de forma periòdica mentre realitza el servei.

Es valorarà positivament els controls periòdics per part de l'equip d'inspectors i/o equips de suport per tal d'assegurar que el servei es desenvolupa de forma adequada, i que aquests quedin degudament enregistrats.

El desplaçament del vigilant no ha de suposar cap increment en el cost del servei en quant a preu/hora ni cap partida de facturació sota aquest concepte.

Serà d'obligat compliment que un inspector/coordinador de l'empresa adjudicatària proposi al/la vigilant una operativa específica per cada servei on es descriguin els possibles recorreguts de les rondes i es instrueixi oportunes abans que aquest iniciï el seu servei adaptant-se en cada cas a les particularitats de cada campanya de donació assegurant:

- Verificació de la normalitat en les instal·lacions i espai.
- Informar mitjançant els canal establerts de qualsevol anomalia observada, que sigui fora de normalitat d'acord amb la urgència i/o grau d'afectació.
- Vetllar per assegurar el compliment de les normes que la direcció d'Operacions i Enginyeria els encomani, amb l'objectiu de garantir la seguretat i la integritat física de les persones i de les instal·lacions.
- Mantenir el control de l'entorn perimetral del recinte i adoptar les mesures de seguretat que siguin més adients.

- Alertar i iniciar els procediments en cas d'observar qualsevol objecte o actitud amb evidències sospitoses
- Realitzar les accions precises per assegurar que la zona exterior situada davant de les sortides quedin lliures de qualsevol impediment.

La facturació d'aquest servei es realitzarà en funció del consum generat per les necessitats sol·licitades no superant en cap cas el pressupost base de licitació.

No hi ha cap compromís per part de BST de realitzar aquest servei.

Orientativament durant l'exercici 2024 s'ha celebrat únicament una campanya que ha necessitat d'aquest servei excepcional.

2.4 SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL

2.2.6. Descripció general del servei

L'objecte d'aquesta prestació consisteix en la prestació del servei de manteniment integral de totes les instal·lacions de seguretat incloses en l'inventari que es detallarà en els annexos del plec.

El sistema de seguretat objecte de manteniment el conformen els següents subsistemes:

- Protecció contra intrusió
- Vídeo vigilància
- Escàner RX i Arc detector
- Sistema de Megafonia
- Sistema d'Interfonia
- Barrera i pilones hidràuliques accés aparcament.
- Porta metàl·lica enrollatble d'accés a aparcament.
- 3 torns automàtics d'accés.

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

L'empresa contractista i, si s'escau, les empreses subcontractistes hauran de disposar de totes les eines necessàries per a la realització del servei descrit en el plec de prescripcions tècniques, i aniran a càrrec seu les despeses de quants mitjans materials complementaris siguin necessaris (eines, vehicles, maquinaria...), així com de la seva conservació i manteniment.

S'entenen també inclosos, tots els costos associats a la ma d'obra del personal, costos de desplaçament, uniformitat i qualsevol altra despesa vinculada a la presència de personal de l'empresa adjudicatària en el centre objecte del contracte per dur a terme les tasques descrites en aquest Plec.

En totes les actuacions, l'empresa adjudicatària haurà de seguir els procediments i protocols de funcionament establerts per la Direcció d'Operacions i Enginyeria i en especial, per actuacions en àrees crítiques degut a l'equipament que s'allotja o a l'activitat desenvolupada (per exemple àrees amb ambient controlat)

2.2.7. Descripció del sistema de seguretat

La descripció del sistema de seguretat actual així com l'inventari es troba en l'Annex 4.

2.2.8. Criteris específics segons la tipologia de manteniment

El servei de manteniment del sistema de seguretat integral inclou els següents tipus

d'actuacions, a realitzar en la seu corporativa del BST.

- Manteniment reglamentari i preventiu
- Manteniment correctiu NO Urgent
- Manteniment correctiu Urgent.
- Manteniment Substitutiu i actuacions de millora

2.2.8.1. Manteniment reglamentari i preventiu

Es considera manteniment preventiu el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre les instal·lacions i els equips per mantenir-los en les millors condicions de treball amb l'objectiu que no es produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o perturbacions als seus paràmetres de funcionament, allargant la seva vida útil i mantenint el seu rendiment a nivells similars als del seu disseny mentre que el manteniment reglamentari té per objecte dur a terme totes les operacions de manteniment i d'inspecció, amb les freqüències establertes per la normativa vigent.

El manteniment reglamentari, organitzativament 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, aplicant de forma rigorosa el que prescriu la normativa vigent tant en periodicitat com en operacions a realitzar.

L'empresa adjudicatària tindrà tota la informació i els llibres oficials actualitzats en data de la darrera revisió normativa duta a terme i posarà la informació a disposició dels òrgans gestors de cada centre. També s'encarregarà de gestionar els tràmits davant de les entitats de control, prèvia informació, valoració i conformitat de la direcció d'Operacions i Enginyeria. No es consideren inclòs en aquest punt el pagament de taxes que serà assumit per BST.

Organització del manteniment preventiu i normatiu.

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar 30 dies després de la formalització del contracte una proposta de pla de manteniment preventiu i normatiu per l'exercici 2025.

Un cop entregada la proposta al BST, aquest realitzarà una revisió sol·licitant canvis si s'escau.

Realitzada la validació per part de BST del pla, Es seguirà el pla de manteniment establert i acordat, comunicant en el mes previst d'execució d'un manteniment planificat (preventiu o normatiu) la data exacta de realització amb un preavís mínim de 5 dies laborables.

El pla de manteniment haurà d'estar actualitzat en tot moment per part de l'adjudicatari, comunicant qualsevol modificació que sorgeixi. En cas d'incompliment del pla o de detectar un pla de manteniment no actualitzat s'aplicarà les penalitzacions pertinents.

Els anys posteriors de vigència del contracte s'establirà el primer dilluns de febrer com a data límit per a entregar el pla de manteniment previst per l'any en qüestió i seguirà el mateix criteri que l'establert anteriorment.

Com a resultat de cada preventiu o normatiu l'adjudicatari haurà d'emetre la següent documentació via correu electrònic:

- Albarà de servei degudament segellat i complementat
- Informe tècnic amb les no conformitats trobades i pressupost de resolució de les mateixes.
- Check-list de les operacions realitzades.
- Certificats i documents emesos per les entitats de control o institucions si s'escau.

No es considerarà realitzat el manteniment si no s'ha entregat aquesta documentació a la direcció d'Operacions i Enginyeria.

Abast i operativa manteniment preventiu i normatiu

L'abast de les operacions de manteniment preventiu i normatiu a realitzar sobre cada equip i instal·lació de l'edifici, serà com a mínim:

- Operacions que hagin de realitzar-se obligatòriament en compliment de qualsevol normativa d'aplicació d'àmbit europeu, estatal, autonòmic o local, sobre els diferents equips i instal·lacions objecte del contracte. S'indicarà "Operació de manteniment reglamentari".
- Operacions recomanades per l'empresa adjudicatària i/o el fabricant dels equips i instal·lacions objecte del contracte basat. Per a cada operació s'especificarà la seva freqüència i s'indicarà "Operació de manteniment preventiu recomanada".
- Operacions que requereixin la certificació per part d'organismes oficials públics o privats o d'empreses especialitzades. S'indicarà "Operació certificada".

Si durant l'execució de les operacions de manteniment reglamentari o preventiu, el personal de l'empresa adjudicatària troba alguna contingència que pugui solucionar immediatament, ho ha de fer, de forma que no es vegi afectat el funcionament de la instal·lació en qüestió. En cas que requereixi la substitució o reparació urgent d'algun equip o element, l'empresa adjudicatària ho ha de comunicar de forma immediata al responsable del servei i s'aplicarà el procediment descrit pel correctiu.

La periodicitat del manteniment preventiu i les operacions mínimes a realitzar són les següents:

Trimestralment

- *Revisar el correcte estat i funcionament de tots els elements que conformen el subsistema*
- *Comprovar la correcta comunicació dels elements amb la Sala de Control*
- *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.)*
- *Ajustar càmeres en cas necessari o sota petició*
- *Verificar i comprovar les gravacions*
- *Verificar que el sistema contra intrusió arma/desarma correctament*
- *Comprovar les alarmes sonores i òptiques locals*
- *Revisar estat de piles dels sistemes de seguretat (Detectors anti intrusió, manetes control accés, etcètera)*

Semestralment

- *Netejar els racks de l'equipament de seguretat , càmeres: òptiques i carcasses, elements contra intrusió, etcètera.*
- *Comprovar l'electrònica de xarxa pròpia de Seguretat*
- *Comprovar els elements de bloqueig: panys elèctrics i ventoses electromagnètiques*
- *Comprovar les maniobres dels accessos restringits en cas d'emergència i en cas de tall de corrent*
- *Verificar el bon funcionament dels lectors i centraletes de gestió*

Anualment

- *Verificar que tots els elements de camp estiguin adientment ubicats/instal·lats*
- *Actualitzar les contrasenyes d'accés als software de gestió*
- *Actualitzar versió software dels diferents subsistemes si aplica*

- *Realitzar còpies de seguretat*
- *Comprovar el correcte etiquetatge dels elements, especialment al sistema de vídeo vigilància*
- *Actualitzar plànols grafiant tots els elements de seguretat i distribució i implantació del cablejat*
- *Formació al personal de vigilància sobre l'ús i funcionament dels sistemes*

Durant el desenvolupament d'aquestes operacions no es podrà deixar sense protecció el BST.

Facturació

La facturació d'aquests treballs es realitzarà trimestralment un cop realitzada la visita programada i on l'empresa prestadora del servei haurà d'emetre un albarà valorat, indicant clarament les hores realitzades, hores que seran descomptades del total compromès en el contracte.

El valor TOTAL de l'albarà, prèviament acceptat per BST, compondrà la factura que emetrà l'adjudicatari i que serà descomptada de la partida del pressupost prevista pel manteniment.

Adicionalment, l'adjudicatari haurà de descomptar aquestes hores destinades, del total d'hores compromeses pel preventiu o en el cas de l'arc i escàner, del contracte de manteniment específic.

2.2.8.2. Manteniment correctiu NO Urgent.

S'entén com a manteniment correctiu NO urgent la reparació de petites avaries o anomalies que es pugin produir o correctius generat dels preventius el quals no posen en risc la integritat o funcionament general dels sistemes de seguretat o no impedeixen el correcte desenvolupament del servei de seguretat. S'inclouen en aquest apartat les de conservació dels equips, manteniment i totes aquelles que sorgeixen com a conseqüència de l'ús habitual dels equips i instal·lacions.

Adicionalment i per diferenciar-ho de grans correctius, es considera una avaria d'aquesta tipologia les que compleixen els següents criteris:

- Duració dels treballs com a màxim dos dies i dos tècnics
- Materials requerits pel correctiu amb un valor màxim de 400 € A/IVA

El temps de resposta serà realitzada en un termini inferior a 24 hores i la solució en 72 hores laborables.

Comunicació de les incidències i operativa

Les incidències poden generar-se per notificació de la direcció d'Operacions i Enginyeria, el responsable del servei, el cap d'equip o bé, per detecció dels tècnics mantenidors.

En cas que la incidència sigui detectada per BST pels tècnics mantenidors, l'adjudicatari haurà d'informar a la direcció d'Operacions i Enginyeria 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 BST defineixi al respecte.

Tota acció correctiva finalitzarà amb una comunicació via correu electrònic a la direcció d'Operacions i Enginyeria adjuntant la corresponent Ordre de Treball (OT) o albarà de finalització de tasca, en la que com a mínim s'indicarà:

- L'acció correctiva realitzada
- Hores emprades
- Materials utilitzats

Aquesta ordre de treball haurà d'estar signada per l'empresa adjudicatària i pel BST. No s'acceptarà cap ordre de treball correctiva si no estan signades per les dos parts

Facturació

Un cop finalitzat el servei i basant-se en l'albarà, l'adjudicatari enviarà un albarà valorat per a l'aprovació del BST, on es diferenciarà clarament i és justificarà les hores emprades, el cost de mà d'obra i el cost de materials desglossat unitàriament.

El valor TOTAL de l'albarà acceptat, compondrà la factura que emetrà l'adjudicatari i que serà descomptada de la partida del pressupost prevista pel manteniment.

Adicionalment, l'adjudicatari haurà de descomptar aquestes hores destinades, del total d'hores compromeses i el material de la bossa prevista en el contracte informant al BST del crèdit que resta d'ambdós conceptes per a fer correctiu.

La dotació econòmica pel manteniment correctiu i la bossa de materials, 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 BST d'esgotar la totalitat de l'import al llarg de la vigència del contracte.

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

2.2.8.3. Manteniment correctiu URGENT

Es la reparació d'avaries o anomalies que puguin paralitzar la normal utilització dels sistemes o representar un risc greu per a les persones o béns.

Es consideraran sempre actuacions de caràcter urgent, sense caràcter limitador o excloent, les relacionades amb:

- Caiguda total de qualsevol subsistema de seguretat
- Caiguda parcial (>30%) de qualsevol subsistema de seguretat
- Més de 4 elements fora de servei d'una mateixa zona
- Alteració en la seguretat del centre.
- Alteració en la seguretat de les persones.
- Reparacions obligades i urgents per robatoris, accidents o altres imprevistos.
- Totes les que la direcció del centre consideri necessàries per tal de restablir i garantir la normalitat en el funcionament del centre, especialment les que suposin perill per a les persones i les que puguin generar danys o perjudicis en les instal·lacions pròpies del centre.

L'empresa adjudicatària s'obliga a actuar davant una petició urgent, amb un termini màxim de 6 hores des de l'avís en horari laboral.

Comunicació de les incidències i operativa

El procediment serà el mateix que el cas del correctiu NO Urgent.

Facturació

El procediment serà el mateix que el cas del correctiu NO Urgent.

2.2.8.4. Manteniment Substitutiu i actuacions de millora

Sota aquest concepte s'entenen totes aquelles actuacions que BST encarregui a l'empresa adjudicatària i que no estiguin incloses dintre de les anteriors prescripcions.

Algunes d'aquestes operacions son:

- Reparacions de més de 2 dies de mà d'obra i/o amb una despesa de material superior als 400 € A/IVA.
- Reparacions d'equips o instal·lacions derivades d'actes de vandalisme, mal ús de tercers, accident o catàstrofe natural.
- Substitució d'equips o instal·lacions per obsolescència.
- Actuacions de millora en les instal·lacions existents.
- En general, totes aquelles reparacions dels equips o aparells relacionats en el plec de prescripcions tècniques, que no estiguin incloses en cap altre dels apartats d'aquest Plec.

Aquestes actuacions no podran afectar el normal funcionament del servei de manteniment preventiu ni reglamentari. Addicionalment, una vegada iniciats, es realitzaran sense interrupció fins a l'acabament, en terminis raonables i el més curts possibles.

Per aquesta tipologia de treballs, l'empresa adjudicatària presentarà prèviament una proposta d'actuació i un pressupost detallat de les actuacions a la direcció d'Operacions i Enginyeria qui acceptarà o refusarà l'actuació. En cap cas, l'empresa podrà iniciar la seva execució sense el seu vistiplau formal per fer-ho i en cas que succeís el cost no seria assumit per BST.

Les noves instal·lacions que es puguin instal·lar per l'aprovació d'aquestes actuacions passaran a ser incloses dins del manteniment, perquè seran instal·lacions que formaran part de l'equipament de seguretat del centre i per tant d'ús habitual pels vigilants adscrits al servei, sense que suposi un increment de la despesa en manteniment ordinari.

Operativa

Les tasques es planificaran degudament i de forma coordinada amb la direcció d'Operacions i Enginyeria.

Per a complir amb aquest objectiu l'adjudicatari haurà d'entregar:

- Cronograma de treballs amb previsió de temps i indicació dels recursos utilitzats

- Procediment de treball tenint especial consideració en el procediment si els treballs son realitzats en àrees classificades o crítiques.
- Plantejament de les mesures nosocomials si s'escau
- Fasificació si s'escau per a no alterar el correcte funcionament dels sistemes de seguretat o l'activitat del BST.
- Protocol de posada en funcionament.

En el supòsit que durant el transcurs dels treballs, l'empresa adjudicatària advertís un increment de l'import previst, ho comunicarà al responsable de BST, 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.

Els serveis finalitzaran amb una comunicació via correu electrònic a la direcció d'Operacions i Enginyeria la corresponent Ordre de Treball (OT), en la que s'indicarà

Petició realitzada

- Petició realitzada
- Pressupost associat
- Hores emprades
- Materials utilitzats

Aquesta ordre de treball haurà d'estar signada per l'empresa adjudicatària i pel BST. No s'acceptarà cap ordre de treball correctiva si no estan signades per les dos parts

Adicionalment a l'ordre de treball i en el cas de millores o nou equipament, per a acceptar el lliurament, l'adjudicatari haurà d'entregar la Documentació As-Built, realitzar les pertinents proves de funcionament i disposar d'un resultat conforme de les mateixes.

Facturació

L'import a facturar respondrà al pressupost presentat per l'adjudicatari i acceptat per BST incloent els contradictoris si això ha estat aprovat de forma escrita per la direcció d'Operacions i Enginyeria.

La quantia acordada resultant de l'actuació, serà descomptada de la partida del pressupost prevista pel manteniment.

Adicionalment, l'adjudicatari haurà de descomptar les hores destinades, del total d'hores compromeses i el material de la bossa prevista en el contracte informant al BST del crèdit que resta d'ambdós conceptes.

2.2.8.5. Altres consideracions

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la programació i inclusió a l'aplicatiu corresponent de totes les ampliacions d'equipament que és realitzin a BST en relació al sistema de seguretat encara que aquestes no s'hagin contractat a la mateixa. Per tal de realitzar-ho, l'empresa contractista de l'obra haurà de proporcionar tota la documentació necessària per a aquesta finalitat.

L'empresa adjudicatària posarà especial interès en seguir un criteri d'homogeneïtat de materials instal·lats i només en cas d'impossibilitat instal·larà materials diferents però semblants i compatibles amb les instal·lacions del centre.

2.5 ALTRES ASPECTES CONTRACTUALS SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL

2.5.1 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.

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

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

- Un responsable tècnic
- Plantilla de tècnics, un amb categoria mínima d'oficial de 1a

2.6.1.1. Responsable tècnic manteniment sistemes seguretat

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 direcció d'Operacions i Enginyeria.

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

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 direcció d'Operacions i Enginyeria.
- 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 BST, 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 a direcció d'Operacions i Enginyeria pugués sol·licitar.
- Tenir una actitud proactiva per informar de millores sobre els sistemes implantats amb criteris d'eficàcia i austeritat.

2.6.1.2. Tècnics manteniment sistemes seguretat

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. Aquests tècnics hauran de tenir experiència en el manteniment i instal·lació de sistemes de seguretat.

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 BST, la qual li facilitarà el servei de seguretat.

2.5.2 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.

Totes les eines de treball, equips de comprovació d'elements de seguretat i mitjans d'elevació necessaris per a l'execució del manteniment preventiu, normatiu i correctiu descrit en aquest Plec

aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, la qual serà responsable de mantenir els elements 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.

2.5.3 Sistemes d'informació per la gestió del manteniment

En cas que BST incorpori un sistema de gestió de manteniment, tipus GMAO o similar, durant la prestació del servei, l'adjudicatari haurà d'utilitzar-ho com a eina de gestió sense cap cost addicional pel BST realitzant les gestions necessàries amb col·laboració amb el BST per a implantar totes les especificitats del servei al sistema del BST incloent l'inventari d'equips i operativa general del manteniment de les instal·lacions de seguretat.

En cas que no s'implementi el GMAO/CAFM de BST, s'estableix que l'adjudicatari realitzarà pel seu compte i medis propis la gestió del manteniment de forma informatitzada.

En aquest cas, el personal designat de BST haurà de tenir accés al sistema informatitzat de gestió del manteniment de l'adjudicatari.

2.5.4 Informes de servei

2.6.5.1. Auditoria estat inicial

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatària elaborarà en un termini màxim de dos mesos un informe detallat sobre eventuais anomalies i deficiències observades que puguin afectar a les instal·lacions objecte del contracte, realitzant una proposta de solució per a cadascuna d'elles que BST podrà acceptar o no i sobre les quals s'aplicaran els procediments establerts en el present plec.

2.6.5.2. Inventari elements sistemes de seguretat i planells ubicació elements

L'empresa prestadora del servei haurà d'entregar a BST com a màxim quatre mesos després de la firma del contracte un inventari detallat i els plànols actualitzats de les instal·lacions de seguretat. La base que es farà servir per a elaborar aquesta informació AS-BUILT entregat per BST a l'adjudicatari a l'inici del servei.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari mantenir dit inventari permanentment actualitzat durant la vigència del contracte. Aquest inventari estarà permanentment a disposició del BST en format digital editable.

2.6.5.3. Llibre instal·lacions de seguretat

Amb freqüència anual, l'empresa prestadora del servei haurà d'actualitzar i lliurar via correu electrònic a la direcció d'Operacions i Enginyeria el llibre de les instal·lacions de seguretat.

En aquest document constarà com a mínim:

- Inventari actualitzat de tots els elements i components que configuren el sistema de seguretat
- Accions de manteniment preventiu i normatiu portades a terme i el seu resultat
- Relació de les avaries, anomalies i incidències detectades.
- Accions de manteniment correctiu i reparacions portades a terme
- Relació de canvis, altes, baixes i modificacions complimentades en el període i inserides en l'inventari.

2.6.5.4. Informe trimestral del servei

L'adjudicatari haurà de presentar trimestralment (en els 5 dies naturals del mes següent) l'informe del servei via correu electrònic a la direcció d'Operacions i Enginyeria.

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 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 presenten deficiències.
- Relació d'equips o instal·lacions que no compleixen amb les disposicions vigents que li siguin d'aplicació.
- Resum econòmic del servei indicant i justificant la despesa realitzada en cadascuna de les categories del manteniment.

2.5.5 Indicadors qualitat del servei

L'Adjudicatari haurà d'entregar de forma trimestral al responsable de contracte del BST o qui ell designi, un informe on es disposin com a mínim els següents indicadors de qualitat del servei:

INDICADOR	DESCRIPCIÓ	FÒRMULA DE CàLCUL
C_{MNO} <i>Compliment del manteniment normatiu</i>	Compliment de la planificació del manteniment normatiu legal tenint en consideració tant la seva realització com la correcta execució del mateix. S'entén com a correcta execució si s'obté per la certificació per part d'una entitat de control o institució o s'envien els entregables necessaris.	$C_{MNO} = \frac{\Sigma OTN \text{ realitzades}}{\Sigma OTN \text{ Teòriques}} * 100$ * OTN: Ordre de treball normatiu El període d'anàlisi serà cada trimestre.
C_{MPR} <i>Compliment del manteniment preventiu</i>	Compliment de la planificació del manteniment preventiu tenint en consideració tant la seva realització com la correcta execució del mateix. S'entén com a correcta execució si BST disposa dels entregables necessaris.	$C_{MPR} = \frac{\Sigma OTP \text{ realitzades trimestre}}{\Sigma OTP \text{ Teòriques trimestre}} * 100$ * OTP: Ordre de treball preventiva El període d'anàlisi serà cada trimestre.
C_{TRU} <i>Compliment temps de resposta correctiu urgent</i>	Compliment del temps màxim de resposta establert en el plec. S'entén com a temps de resposta el temps que transcorre des de la comunicació de la incidència fins a l'arribada del tècnic al centre.	$C_{MPR} = \frac{\Sigma OTC \text{ urgents compliment } T_{RES}}{\Sigma OTC \text{ Urgents}} * 100$ * OTC: Ordre de treball correctiva; Tres: Temps de resposta El període d'anàlisi serà cada trimestre.

C_{TSP} <i>Compliment temps de solució correctiu NO Urgent</i>	Compliment del temps màxim de solució establert per les ordres de treball correctives planificades S'entén com a temps de solució el temps que transcorre des de la comunicació de la incidència fins al tancament de la ordre de treball.	$C_{TSP} = \frac{\Sigma OTC \text{ planificades compliment } T_{SOL}}{\Sigma OTC \text{ Planificades}} * 100$ * OTC: Ordre de treball correctiva; Tsol: Temps de solució El període d'anàlisis serà cada trimestre.
I_{CVP} <i>Percentatge de correctiu respecte preventiu</i>	Numero d'ordres de treball correctives planificades i urgents respecte les ordres de treball preventives.	$C_{TSP} = \frac{\Sigma OTC \text{ planificades} + \Sigma OTC \text{ Urgents}}{\Sigma OTP \text{ Planificades i realitzades}} * 100$ * OTC: Ordre de treball correctiva; OTP: Ordre de treball preventiva El període d'anàlisis serà cada trimestre.
I_{UVP} <i>Percentatge de correctiu urgent respecte planificat</i>	Numero d'ordres de treball correctives urgents respecte les ordres de treball correctives planificades.	$C_{TSP} = \frac{\Sigma OTC \text{ Urgents}}{\Sigma OTC \text{ Planificades}} * 100$ * OTC: Ordre de treball correctiva; El període d'anàlisis serà cada trimestre.
Q_{NCT} <i>Numero de no conformitat s generades</i>	Numero de no conformitats TRIMESTRALS generades i comunicades pels responsables designats del BST.	$Q_{NCT} = \Sigma \text{ No Conformitats trimestrals}$

2.5.7 Facturació

La facturació del servei es realitzarà segons l'estipulat la tipologia del manteniment i segons l'establert en l'apartat *Criteris específics segons la tipologia de manteniment*.

En la factura haurà d'aparèixer el numero de comanda fixat i tota aquella informació que BST indiqui al formalitzar el contracte.

El BST suspendrà la tramitació de les factures que incompleixin qualsevol dels requisits expressats o que contingui dades que es considerin errònies i procedirà a la devolució de les mateixes per a la seva correcció, no podent-ne reclamar per part de l'empresa adjudicatària el pagament d'interessos de demora per aquest motiu.

2.6 ASPECTES COMUNS EN ELS SERVEIS

2.6.1 Prevenció de riscos laborals.

L'empresa adjudicatària complirà les disposicions de la normativa general i autonòmica, sobre RISCOS LABORALS.

Seguirà les pautes marcades en el pla d'emergència, protocols d'actuació, així com en les instruccions i procediments específics que dicti el BST pel centre de treball, en cas d'emergència es seguiran les indicacions dels membres dels equips d'intervenció conforme als mateixos.

De forma especial assumirà els compromisos següents:

- Existència d'un pla de prevenció de riscos laborals específics de l'activitat i del centre
- Organització i control de les funcions i tasques
- Dotarà als empleats d'equips de protecció col·lectiva i individual, degudament homologats, exigits o recomanats per al lloc de treball.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar a la direcció d'Operacions i Enginyeria i als responsables de Prevenció de Riscos Laborals del BST tots els casos d'accident laboral / malaltia professional que pateixi el seu personal a les dependències del recinte. Abans d'iniciar la seva feina, objecte de la contractació, l'empresa haurà d'estar al corrent de les seves obligacions, segons indica i marca la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, el Reglament dels Serveis de Prevenció i altres Reglaments particulars relacionats amb la Prevenció.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària haurà de presentar la documentació necessària requerida pel BST referent a PRL dels treballadors que intervindran en els treballs tant si es tracta de treballadors propis, de tercers o bé autònoms. Aquesta informació a no ser que BST indiqui el contrari prèviament a l'inici dels treballs haurà d'intercanviar-se mitjançant la plataforma CETAIMA de la qual BST emetrà el corresponent usuari/s a l'empresa adjudicatària. Aquesta documentació es essencial per a garantir l'accés al centre i en cas de no disposar d'ella o no mantenir-la actualitzada implicarà la denegació de l'accés al personal afectat. En aquest supòsit, en el cas del servei de seguretat, l'empresa tindrà l'obligació de cobrir al personal afectat de forma immediata i en cas contrari es comptarà com un descobert,

aplicant les penalitzacions descrites en el plec per aquestes casuístiques i en el cas del servei de manteniment, la denegació de l'accés no implicarà una despesa pel BST.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar a la persona responsable del seu departament de prevenció de riscos laborals (nom, cognom, correu electrònic, i telèfon mòbil), que estarà sempre en contacte amb el responsable de prevenció de riscos laborals del BST.

L'empresa adjudicatària i el seu personal seran els responsables de l'adopció i del compliment de totes les disposicions legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals. Durant el temps de realització de les activitats, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'aplicació pràctica de les mateixes, així com de les conseqüències que es derivin del seu incompliment

2.6.2 Gestió documental del servei

Tota aquella documentació en paper que sigui generada pel servei haurà de ser digitalitzada per part de l'adjudicatari. BST haurà de disposar d'accés a aquesta documentació en qualsevol moment.

En el supòsit d'haver de disposar d'un registre en paper, la custòdia de la documentació la realitzarà l'adjudicatari en un entorn segur i en cap cas en la seu corporativa del BST degut a la limitació d'espai que aquesta presenta. L'accés a la documentació per part de BST haurà de ser garantida en tot moment i fins a que la normativa aplicable ho exigeixi.

En la finalització del contracte, l'adjudicatari serà responsable d'entregar digitalment tota la documentació emmagatzemada.

2.6.3 Facturació

La facturació del servei es realitzarà de la següent forma:

1. Import mensual fixe de periodicitat mensual que correspondrà que correspondrà al import mensual dels serveis ordinaris del servei de vigilància.
2. Import variable mensual en funció del consum d'hores certificades i aprovades per BST corresponent al servei de vigilància extraordinari.

La facturació d'aquest servei es realitzarà en funció del consum generat per les necessitats sol·licitades no superant en cap cas la partida destinada en la taula de necessitats del present plec.



No hi ha cap compromís per part de BST de realitzar aquest servei.

3. Import variable mensual en funció de la despesa realitzada, certificada i validada pel BST corresponent al manteniment.

La facturació d'aquest servei es realitzarà en funció del consum no superant en cap cas la partida destinada en la taula de necessitats del present plec.

No hi ha cap compromís per part de BST de realitzar la TOTALITAT d'aquest servei.

En la factura haurà d'aparèixer el numero de comanda fixat i tota aquella informació que BST indiqui al formalitzar el contracte.

El BST suspendrà la tramitació de les factures que incompleixin qualsevol dels requisits expressats o que continguin dades que es considerin errònies i procedirà a la devolució de les mateixes per a la seva correcció, no podent-ne reclamar per part de l'empresa adjudicatària el pagament d'interessos de demora per aquest motiu.

3 DOCUMENTACIÓ DELS SOBRES

La presentació d'ofertes seguirà el procediment establert en el plec de clàusules administratives i en l'anunci que es troba en la plataforma de contractació.

SOBRE A

- DEUC
- Garanties en el tractament de dades de caràcter personal

Document de compromís en que l'empresa licitadora, té la capacitat per aplicar, les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir i acreditar que el tractament s'efectua de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

- Certificat d'assistència visita tècnica

Document acreditatiu que s'entregarà al finalitzar la visita de les instal·lacions segons s'indica al subapartat 1.4 Visita Tècnica del punt 1- Aspectes Generals.

3.1 DOCUMENTACIÓ A INCORPORAR EN EL **SOBRE B**

Tots els aspectes tècnics indicats a continuació formen part de l'avaluació dels licitadors i s'han d'incorporar en el **SOBRE B**

Advertència: en aquest sobre en cap cas ha d'haver-hi indicació de preus o oferta econòmica ni referències als aspectes documentals valorats en el sobre C

3.1.1. Certificats i compromisos

- Certificació acreditativa

Certificació acreditativa d'estar inscrites en el Registre nacional de seguretat privada del Ministeri de l'Interior o en el Registre especial d'empreses de seguretat de Catalunya en l'apartat de vigilància i protecció de béns, establiments, llocs i esdeveniments

- Compromís de Compliment

Document de compromís general de compliment (sota la seva responsabilitat, risc, ventura i pel preu total ofert en aquest Plec) amb tots els documents que el BST inclou en el present concurs i en el temps sol·licitat.

- Compromís d'adscripció de mitjans materials, humans i software de gestió

Document de compromís en que l'empresa licitadora, en cas que esdevingui adjudicatària, es compromet durant la vigència del contracte, a adscriure els mitjans personals, materials i software de gestió que en aquests es puguin exigir i, en tot cas, aquells mitjans personals i materials suficients per prestar adequadament l'objecte del contracte corresponent, i a garantir que tot el personal adscrit a l'execució dels contractes estigui tècnicament format.

- Compromís terminis manteniment

Document de compromís del licitador respecte el compliment dels terminis de correctiu NO Urgent i urgent establert en els apartats corresponents del plec tècnic.

Aquesta informació no és subjecte a puntuació si bé es de caràcter obligatori per a poder valorar adequadament les ofertes.

La manca de qualsevol dels documents indicats amb anterioritat suposarà la desqualificació automàtica de l'empresa licitadora.

3.1.2. Organització i desenvolupament del servei

El licitador haurà de desenvolupar una memòria on s'especifiqui la seva proposta tècnica tenint en consideració i respectant les prescripcions del plec tècnic.

La memòria tècnica ha de contenir:

- Proposta de l'organigrama complet de tot el personal (vigilants, Cap d'Equip, Responsable de Servei, inspectors, tècnics de manteniment, etcètera) que estarà vinculat al contracte.

Es valorarà la coherència i la concreció d'un organigrama dels recursos destinats a la prestació del servei de seguretat i manteniment, que sigui complet i adequat a les necessitats específiques del BST.

- Descripció de les funcions i responsabilitats de cada lloc de l'organigrama indicant les dedicacions, freqüències, visites

Es valorarà la presentació d'una descripció acurada d'un llistat de tots els llocs de treball previstos en l'execució del contracte, on quedi constància per cada lloc de treball de les seves dedicacions i funcions, requerint-se que les mateixes estiguin detallades i explicant quin serà el sistema de control intern de la gestió del servei, i com es comunicaran els resultats obtinguts del control de les tasques als responsables del contracte del BST.

- Procediments de comunicació

Desenvolupament d'una proposta de procediment del servei de seguretat amb el responsables de BST per a garantir la correcta comunicació dels aspectes rellevants del servei.

Com a mínim s'haurà de desenvolupar:

- Proposta d'informes rutinaris que s'emetran (Informes analítics, diaris, d'incidència, etcètera).
- Protocols de comunicació davant emergències o incidències de seguretat, tant a nivell horitzontal (entre els mateixos vigilants) com vertical (Cap d'equip, Direcció Operacions i Enginyeria)
- Protocols de comunicació davant incidències tècniques d'Infraestructures (Equips de climatització centralitzada,



electricitat edifici, etcètera) o equips generals que posen en risc l'activitat del BST (Cambres frigorífiques, sales d'ambient controlat, etcètera), tant a nivell horitzontal (entre els mateixos vigilants i serveis associats com manteniment) com vertical (Cap d'equip, Direcció Operacions i Enginyeria)

- Proposta de desenvolupament específic de les tasques del centre de control.

El rol desenvolupat en el centre control, denominat "*Centre de control, alarmes i comunicacions*", es clau per l'activitat de BST degut entre d'altres a la criticitat d'alarmes que es reben, per aquesta raó es valora la presentació d'un pla especial d'actuació on el licitador desenvolupi una proposta de metodologia i protocols per assegurar el compliment de les funcions i especialment la gestió correcta de les alarmes dels sistemes de seguretat i les alarmes tècniques així com la gestió del trànsit de l'aparcament.

Es valorarà el detall de la metodologia, les qualitats i viabilitat de les propostes establertes pel licitador per assegurar el correcte funcionament de les tasques assignades així com l'adaptació a les especificacions del BST posant especial èmfasi en aquelles mesures organitzatives o de sistemes que augmenten la fiabilitat de les tasques del centre de control especialment en el seu rol de recepció i comunicació d'alarmes tècniques.

- Proposta de desenvolupament específic de les tasques de la recepció principal.

Desenvolupament d'una metodologia i proposta de protocols necessaris per assegurar el compliment de les funcions descrites en el plec pel rol "Recepció principal i Alarmes" posant especial èmfasi en les tasques de:

- Gestió d'accessos al edifici diferenciant el personal del BST, Treballadors externs i visites
- Gestió targetes identificatives personal BST
- Control situacions de risc que posen en risc a la integritat física de les persones o els bens.
- Rondes

Es valorarà el detall de la metodologia, les qualitats i viabilitat de les propostes establertes pel licitador per assegurar el correcte funcionament de les tasques assignades així com l'adaptació a les especificacions del BST

3.1.3. Gestió recursos humans

En aquest apartat es valorarà la gestió dels recursos humans que proposa el licitador.

Per a desenvolupar aquest aspecte s'haurà de descriure com a mínim els següents aspectes:

- Selecció de nou personal

Es valorarà el procés que aplicarà el licitador en cas de requerir incorporar a un nou vigilant de forma permanent. Dintre del procediment s'haurà d'incloure els criteris de selecció i la metodologia que aplicarà el licitador per evitar un descobert en el servei.

- Substitució temporal de personal

Es valorarà el procés que el licitador aplicarà en el cas de requerir substituir el personal adscrit al servei durant vacances, baixes mèdiques, possibles eventualitats i/o formacions

- Mesures de fidelització del personal

Es valorarà la viabilitat, qualitat i detall d'una memòria on es desenvolupin propostes de mesures de conciliació, fidelització del personal, flexibilitat horària, estabilitat, bonificacions, de cara a garantir l'estabilitat de cada treballador en el lloc de treball assignat al BST a fi i a efecte d'evitar la fluctuació o rotació del personal i la pèrdua de coneixement que això comporta, sempre que la mateixa no suposi una afectació a la qualitat del servei a prestar.

Es valorarà positivament que el licitador indiqui mesures addicionals que siguin viables tenint en consideració l'activitat del BST, per assegurar la qualitat del servei.

3.1.4. Gestió qualitat servei

En aquest apartat es valorarà la gestió de la qualitat que proposa el licitador per a garantir la qualitat del servei.

Per a desenvolupar aquest pla de qualitat s'haurà de descriure com a mínim els següents aspectes:

- Sistemes inspecció

Les mesures d'inspecció són aquelles accions executades pels inspectors de l'empresa, destinades a garantir el seguiment i bon funcionament del servei de seguretat.

Haurà de presentar-se una memòria tècnica, on es valorarà el sistema d'inspecció i supervisió del personal de seguretat

emprat, la seva metodologia i la freqüència en que es duren a terme les inspeccions.

Caldrà aportar un model de formulari d'inspecció tipus o personalitzat en format A4.

- Indicadors de qualitat del servei

El licitador haurà d'indicar com preveu implantar la generació, control i seguiment dels indicadors de servei prescrits en el present plec. Addicionalment es valorarà positivament que es presentin indicadors alternatius així com sistemes per a la captació de les dades necessàries, generació d'informes automàtics o seguiment.

Es valorarà positivament que el licitador indiqui mesures addicionals que siguin viables tenint en consideració l'activitat del BST, per assegurar la qualitat del servei.

3.1.5. Actualitzacions tècniques i organitzatives del servei

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica, amb descripció de les propostes tècniques, que permetran a la mesa valorar la capacitat dels licitadors per millorar la qualitat del servei de seguretat des de la basant organitzativa i de sistemes.

- Sistema de comunicació entre vigilants

Es valoraran les propostes i actualitzacions sobre el sistema comunicació entre vigilants en els diversos escenaris que poden donar-se al llarg de la jornada:

- Comunicació d'incidències o emergències tècniques
- Comunicació de situacions de risc de la seguretat de persones o infraestructures.
- Altres aspectes a comunicar entre el VS del soterrani i el de planta 0 al llarg del torn.
- Comunicació de les novetats succeïdes en el servei durant el canvi de torn
- Comunicació i formació dels canvis operatius succeïts als vigilants entrant en el torn o després d'un període de vacances/baixa.

Les actualitzacions proposades hauran d'estar justificades i útils pel servei que s'està licitant.

Es valorarà de les propostes el valor afegit en termes de qualitat, la disminució del risc i el guany a nivell d'eficiència en l'actuació de seguretat.

- Actualitzacions en l'organització del servei

Es valoraran les propostes de millores organitzatives que impliquin una millora qualitativa del servei de seguretat.

Es valorarà de les propostes la viabilitat de la seva aplicació així com la coherència i detall de les propostes.

- Actualitzacions en relació a l'aportació dels nous equipaments tecnològics

Es valorarà la presentació de propostes de nous equipaments tecnològics (que actualment no estiguin disponibles al FDJ) que siguin viables tant tècnica com econòmicament i que aportin un veritable valor afegit a la prestació del servei de seguretat.

Es valorarà de les propostes que l'aplicació d'aquestes impliquin una millora qualitativa del servei de seguretat, es disminueixi el risc en les actuacions i s'obtingui en conseqüència una major eficiència en l'actuació de seguretat. Addicionalment les propostes hauran d'acreditar la seva viabilitat tècnica i econòmica així com la proporcionalitat de la relació cost-benefici, tenint en consideració l'àmbit i entorn del FDJ.

Les mesures proposades a nivell d'equipament hauran d'estar incloses en el preu de contracte i per tant no podrà implicar un sobrecost pel BST.

3.1.6. Pla de manteniment preventiu i normatiu

Presentació d'una memòria on es desenvolupi el pla de manteniment preventiu i normatiu que es realitzarà a les instal·lacions objecte de contractació.

Com a mínim s'haurà de desenvolupar:

- Operacions que es desenvoluparan per cada tipologia d'instal·lació
- Freqüència i cronograma de les operacions
- Perfils dels professionals que intervenen.

Es valorarà el grau de detall del pla proposat i la coherència amb l'equipament objecte a mantenir.

3.1.7. Procediment manteniment correctiu

Proposta de procediment a executar per part del licitador davant una avaria diferenciant el procediment segons si l'avaria es classificada com urgent o NO Urgent.

Es valorarà el grau de detall i coherència del procediment i especialment els mecanismes establerts per:

- Restabliment dels sistemes en el menor temps possible de les avaries urgents.
- Resoldre amb qualitat i amb un temps adequat les incidències planificades
- Evitar interferència en l'activitat del BST.
- Utilitzar de forma òptima els recursos humans i materials.

3.2. DOCUMENTACIÓ A INCORPORAR EN EL **SOBRE C**

Tots els aspectes tècnics indicats a continuació s'han d'incorporar en el **SOBRE C**

3.2.1. Aspectes econòmics

L'oferta econòmica a incorporar, ha de fixar l'oferta del licitador, sense iva i amb iva, i haurà de respectar el preu de sortida detallat en el quadre de característiques del plec de clàusules administratives. Aquest preu final (VEC), serà sobre el qual s'aplicarà els criteris d'adjudicació i la formula fixada en el plec de clàusules administratives.

Per a presentar l'oferta, el licitador haurà d'utilitzar el formulari exposat en el corresponent annex del plec de clàusules administratives.

- Formulari oferta_6576

En el mateix formulari oferta 6576 s'haurà de presentar el preu desglossat (2 fulla de l'Excel) de cadascun dels serveis mitjançant el formulari corresponent. El total del servei indicat en aquest fulla 2 (Sumatori del servei de seguretat ordinari, extraordinari i manteniment) ha de coincidir exactament per cada exercici amb el valor de l'oferta presentat en el formulari denominat SOBRE C: OFERTA ECONÒMICA LICITADOR (fulla 1)

La fórmula descrita a l'annex 7 del PCAP aplica al valor estimat del contracte

Advertència: La documentació econòmica haurà d'estar degudament firmat per part del representant de l'empresa licitadora.

3.2.2. Formació addicional a tots els vigilants adscrits al servei

Es valorarà que el licitador ofereixi sense cost addicional un augment de les hores lectives de formació respecte les hores mínimes establertes legalment.

Les formacions a realitzar son de les següents temàtiques:

- Operacions d'Evacuació en sales amb perill d'asfíxia (Cambres fredes o Criogènia)
- Maneig de mitjans de detecció, alarma i extinció d'incendis
- Servei d'atenció al públic
- Adquisició d'habilitats de comunicació i gestió d'incidències

- Gestió de conflictes i la gestió de l'estrès
- Infraestructures crítiques
- Atenció a persones amb risc d'exclusió social i/o persones migrades
- Altres propostes

Per a optar a la puntuació, el licitador haurà d'indicar les hores addicionals que es compromet a realitzar al **FORMULARI D'ASPECTES DOCUMENTALS** inclòs a la documentació annexa al plec del present concurs.

Advertència: Per ser considerat com a vàlid i optar a la puntuació, el document haurà d'estar degudament firmat per part del representant de l'empresa licitadora.

3.2.3. Compromís d'impartir formació en matèria de violències masclistes

Es valorarà que el licitador ofereixi sense cost addicional, la realització d'una formació al personal adscrit a l'execució dels contractes basats en matèria de violències masclistes, perquè el personal pugui identificar i intervenir en aquestes situacions produïdes en el centre on presta els serveis.

Aquesta formació tindrà una durada mínima de 4 hores i s'impartirà en un termini de sis setmanes a partir del començament de l'execució del contracte. Almenys una vegada a l'any, el personal rebrà informació actualitzada sobre tots els aspectes tractats en aquest criteri.

Per a optar a la puntuació, el licitador haurà d'especificar el seu compromís al **FORMULARI D'ASPECTES DOCUMENTALS** inclòs a la documentació annexa al plec del present concurs.

Advertència: Per ser considerat com a vàlid i optar a la puntuació, el document haurà d'estar degudament firmat per part del representant de l'empresa licitadora

3.2.4. Vigilants reten no adscrits al servei

Es valorarà que el licitador ofereixi sense cost addicional, un equip de vigilants no adscrits al servei però si amb formació dels protocols i funcionament del servei per a cobrir ràpidament eventualitats de qualsevol vigilant adscrit al servei.

La formació s'haurà de realitzar en un termini màxim de 3 mesos desde l'inici del contracte i en tota la vigència d'aquest s'haurà de mantenir el numero de vigilants que el licitador s'ha compromís.

En cas de fer un canvi d'algun dels vigilants de l'equip de substitució, les incorporacions hauran de fer la formació en un termini màxim de 2 mesos.

Per a optar a la puntuació, el licitador haurà d'especificar el seu compromís al **FORMULARI D'ASPECTES DOCUMENTALS** inclòs a la documentació annexa al plec del present concurs.

Advertència: Per ser considerat com a vàlid i optar a la puntuació, el document haurà d'estar degudament firmat per part del representant de l'empresa licitadora

3.2.5. Software gestió addicionals

Es valorarà que el licitador ofereixi sense cost addicional un o la totalitat dels següents sistemes de gestió:

- Un dispositiu d'home mort (HM), o un altre sistema similar, de localització i d'avís d'emergències tan en interiors com als exteriors a través d'una trucada de veu i enviament de SMS al centre de control de seguretat
- Software de gestió de visites amb les característiques indicades en l'apartat "Software de Gestió".

Per a optar a la puntuació, el licitador haurà d'especificar el seu compromís al **FORMULARI D'ASPECTES DOCUMENTALS** inclòs a la documentació annexa al plec del present concurs.

Advertència: Per ser considerat com a vàlid i optar a la puntuació, el document haurà d'estar degudament firmat per part del representant de l'empresa licitadora

3.2.6. Compromís de disposar d'un protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència externa.

Es valorarà el compromís de l'empresa licitadora de disposar d'un Protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència externa per al personal que realitza tasques de vigilància i seguretat, amb especial atenció a la violència produïda envers les dones vigilants.

Es consideraran incloses, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, les agressions físiques, psicològiques o verbals de qualsevol naturalesa (també les amenaces, coaccions, intimidacions, crits, insults i qualsevol

tipus de vexació) als treballadors i treballadores de l'empresa de seguretat, per part d'usuaris o persones alienes.

Aquest Protocol, que s'haurà de negociar amb la representació legal dels treballadors i treballadores de l'empresa, haurà d'estar implantat en el termini de dos mesos des de la seva aprovació.

Per a optar a la puntuació, el licitador haurà d'especificar el seu compromís al ***FORMULARI D'ASPECTES DOCUMENTALS*** inclòs a la documentació annexa al plec del present concurs.

Advertència: Per ser considerat com a vàlid i optar a la puntuació, el document haurà d'estar degudament firmat per part del representant de l'empresa licitadora

4 DOCUMENTS ANNEX

Annex 1: Dades de personal a subrogar

Annex 3: Formulari d'aspectes documentals

Annex 4: Inventari i plànols equipament seguretat