

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER
LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE
SEGURETAT, VIGILANTS DE
SEGURETAT I AUXILIARS DE SERVEIS
DE CEMENTIRIS DE BARCELONA S.A.

Setembre 2026

1.- INTRODUCCIÓ

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. té com a Missió posar el focus a millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i líder. Tenint una Visió de ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit. Els nostres valors es basen en l'excel·lència, la integritat, el compromís, la proactivitat i la cooperació.

Amb aquesta finalitat, constitueix l'objecte social de la Societat el desenvolupament directe o a través de la participació en altres societats o entitats que tinguin per objecte matèries connexes, complementàries o accessòries, la gestió i explotació que realitzi per encàrrec l'Ajuntament de Barcelona.

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM.SA) gestiona un conjunt d'activitats pròpies i és capçalera d'un grup d'empreses de la qual forma part Cementiris de Barcelona, S.A.

Les activitats pròpies, de gestió directa de BSM,S.A. s'agrupen en tres grans àmbits d'actuació:

Mobilitat:

- Xarxa d'aparcaments: 47 aparcaments en explotació, sent 44 mixtes i 3 de residents i amb pràcticament 15.000 places en explotació, 14.000 abonats i 1.800.000 vehicles en rotació.
- Servei de bicicleta compartida, popularment conegut com Bicing.
- Servei de regulació de l'estacionament en calçada (denominat AREA).
- Xarxa pública de punts de recàrrega per a vehicles elèctrics en calçada i aparcaments.
- Servei de distribució urbana de l'última milla que recull a més de les places en calçada destinades a la càrrega i descàrrega, totes les instal·lacions fora de calçada destinades a la distribució urbana d'última milla.

Oci, cultura i biodiversitat:

- Gestió i explotació del Parc Zoològic de Barcelona.
- Gestió i explotació de la Anella Olímpica amb les instal·lacions olímpiques com el Palau Sant Jordi, l'Estadi Olímpic, Sant Jordi Club i Esplanada.
- Gestió i explotació del Parc de la muntanya de Montjuïc.
- Gestió i explotació del Parc del Fòrum.
- Gestió i explotació del Park Güell.
- Gestió i explotació del Port Olímpic.
- Gestió i explotació del Parc d'Atraccions del Tibidabo.

Cura de la ciutadania i del espai públic:

- Estacions d'autobusos i zona bus: Estació del Nord i Estació de Fabra i Puig, així com la regulació de les zones d'estacionament i parada exclusives per a autocars.
- Servei Municipal de Grua.
- **Gestió i explotació dels Cementiris de Barcelona. Un total de 9.**
- Agents Cívics: destinats a afavorir la cura de l'espai públic i l'ús adequat d'aquest.

En conseqüència, BSM,SA s'orienta a produir valor públic assegurant, al mateix temps, la sostenibilitat econòmica, ambiental i social dels mateixos.

A títol informatiu els indiquem l'enllaç a la nostre web corporativa per a una millora identificació de les activitats i serveis que realitzem: <https://www.bsmsa.cat> // <https://www.cbsa.cat>

És en aquest context que els serveis de seguretat de BSM, així com el present plec de condicions tècniques, s'orienten a reforçar la prevenció i la capacitat predictiva mitjançant l'ús de tecnologies automatitzades, amb un model més col·laboratiu i personalitzat, alineat amb els valors ètics, de transparència, compromís i excel·lència propis de BSM i de CBSA.

La present licitació esta alineada amb el Pla Estratègic de Seguretat i Autoprotecció de BSM que cerca la integració dels serveis de seguretat de BSM des d'una perspectiva integral, transversal, global i coordinada, amb una visió 360º orientada a incrementar els nivells de seguretat i prevenció mitjançant la incorporació de tecnologia avançada i de sistemes de prevenció predictiva basats en dades. Aquest model es fonamenta en una elevada connectivitat i en la integració de noves tecnologies que facilitin una millor presa de decisions per part dels equips de vigilància, incloent-hi, entre d'altres, sistemes d'analítica de vídeo, integració de sensors i dispositius de seguretat electrònica, centres de control integrats amb monitoratge permanent, així com equips de seguretat dotats de tauletes i dispositius d'alerta.

Així mateix, es promou un model de governança col·laborativa que potencii la coordinació i cooperació amb les forces i cossos de seguretat, els serveis d'emergències i protecció civil, tot posant especial èmfasi en la convivència, el civisme i la seguretat de les persones.

2.- OBJECTE

L'objecte del present plec és establir les prescripcions tècniques que regularan les prestacions dels serveis de seguretat, vigilants de seguretat i auxiliars de serveis-controladors d'accessos per a les diferents dependències de Cementiris de Barcelona S.A. que es detallen. Inclou:

Serveis de Vigilants de Seguretat:

- Serveis de vigilància de seguretat ordinària per posicions/llocs de treball
- Serveis de vigilància de seguretat extraordinària per hores estimatives a realitzar

Serveis d'Auxiliars-controladors d'accessos

- Serveis ordinaris d'auxiliar-controladors d'accessos per posicions/llocs de treball.
- Serveis extraordinaris d'auxiliars-controladors d'accessos per hores estimatives a realitzar

Serveis de recursos, mitjans tècnics i d'altres complementaris

Diferents serveis de seguretat i mitjans que, en la seva visió global, formen part del sistema de seguretat integral de CBSA com poden ser: connexió a la central d'alarmes (CRA) i el seu manteniment i reparacions, servei d'acuda, servei caní, entre d'altres.

Els Cementiris, instal·lacions, bens i serveis de inclosos en la present licitació són els següents:

- Cementiri de Montjuïc
- Cementiri de Collserola
- Cementiri de Poblenou
- Cementiri de Sants
- Cementiri de Les Corts
- Cementiri de Sant Gervasi
- Cementiri de Sarrià
- Cementiri de Sant Andreu
- Cementiri de Horta

3.- SERVEIS ORDINARIS OBJECTE DEL CONTRACTE: SERVEIS FIXES I REGULARS I HORARIS DELS SERVEIS

S'entén per serveis ordinaris aquells serveis de vigilància i auxiliars de serveis-controladors d'accessos previstos de manera habitual i continuada dins de l'abast del contracte o especificat en aquest apartat fruit de la planificació i previsió del serveis i associats a unes posicions i ubicacions.

En relació amb aquests serveis, el pressupost es calcula i es presenta per servei o posició, i no pas per preu/hora, d'acord amb el que estableix el Plec de Clàusules Administratives Particulars. En conseqüència, es valora el pressupost global de la proposta econòmica en funció de cada posició, lloc de treball i del conjunt dels serveis ordinaris.

Malgrat això, i sense tenir-ho en compte en la valoració de l'oferta, el licitador tindrà que posar el preu horari del servei.

Aquesta relació de serveis pot ser modificada, ampliada o reduïda pel que fa al nombre d'instal·lacions o serveis, d'acord amb el que preveuen els Plecs. Així mateix, els horaris i les ubicacions podran ser modificats, en funció de les necessitats, en qualsevol moment, sempre que es garanteixi la prestació dels serveis amb la mateixa durada.

Els vigilants de seguretat i auxiliars de serveis-controladors d'accessos adscrits als serveis ordinaris podran prestar servei a qualsevol dels cementiris. Igualment podran veure modificada la seva ubicació segons les necessitats en qualsevol serveis, equipament o instal·lació de BSM i CBSA en cas de necessitat. Finalment, BSM i CBSA podrà amortitzar una posició específica d'un servei ordinari amb un preavís mínim de dos mesos, d'acord amb el preu ofertat i establert al plec de condicions.

BSM i CBSA realitzarà reunions periòdiques amb aquest personal i equips de seguretat des de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció per estandarditzar criteris, marcs de coordinació i establir protocols i procediments integrats a BSM

	VIGILANTS DE SEGURETAT	AUXILIARS DE SERVEIS
CEMENTIRIS DE BARCELONA	1 Coordinador de Serveis de Seguretat de dilluns a diumenge entre les de 9 a 18 hores. (Segons hores laboral del conveni i disponible 24/7) Vigilants de seguretat <u>Cementiri Montjuïc</u> - Servei de dos (2) posicions de vigilants de seguretat 24/7/365 el qual un (1) tindrà com a lloc de treball el Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona ubicat al cementiri de Montjuïc i l'altre serà servei de vigilant de seguretat dinàmic que farà base al cementiri de Montjuïc i fa rondes en aquest cementiri i, en cas d'incidents de seguretat o necessitat, es desplaça als cementiris de Sants, Les Corts, Sant Gervasi i Cementiri de Sarrià <u>Cementiri Collserola</u> - Servei d'una (1) posició de vigilant de seguretat dinàmic de 06'45 a 18:45 hores tots els dies de l'any (7/365) fent rondes i comprovant, si s'escau tancaments, així com la prestació de servei davant els incidents als cementiris de Sant Andreu, Horta, Poblenou	<u>Cementiri Montjuïc:</u> - Una (1) Posició d'auxiliar amb el següent horari: - Dilluns a divendres laborables, en jornada ininterrompuda des de les 08:00 hores fins a les 17:30 hores. - Dissabtes, diumenges i dies festius, en jornada des de les 08:00 hores fins a les 14:30 hores. <u>Cementiri Sant Andreu:</u> - Una (1) posició d'auxiliar en horari de 08 a 18:30 hores en jornada ininterrompuda tots els dies de l'any (7/365). <u>Cementiri Les Corts</u> - Una (1) posició d'auxiliar en horari de 08 a 18:30 hores en jornada ininterrompuda tots els dies de l'any (7/365). <u>Cementiri Poblenou</u> - Una (1) posició d'auxiliar en horari de 08 a 18:30 hores en jornada ininterrompuda tots els dies de l'any (7/365).

(*) El Coordinador de Serveis de Seguretat, per qüestions operatives i de coordinació, podrà disposar d'un espai de treball a les dependències de BSM al carrer Calàbria, 66 i/o a Cementiris de Barcelona.

4.- HORES EXTRAORDINÀRIES

S'entén per hores extraordinàries aquelles hores de servei addicionals als serveis ordinaris, ja siguin de reforç o per activitats que comporta ampliació dels Serveis Ordinaris i que es requereixen de manera puntual o sobrevinguda per donar resposta a necessitats específiques dels dispositius de vigilància i seguretat.

Les hores indicades en els quadres de hores extraordinàries, han estat calculades de forma estimativa i amb caràcter anual. Aquestes previsions no constitueixen cap obligació per part de BSM i CBSA de contractar un nombre determinat d'hores, sinó únicament aquelles que resultin efectivament necessàries, sense que aquest fet generi cap dret a indemnització o compensació a favor de l'adjudicatari.

Aquests serveis podran ser ampliat o reduït en funció de les necessitats de cada dispositiu de vigilància i seguretat. En conseqüència, BSM i CBSA no estan obligats a consumir la totalitat de les hores previstes.

En relació amb aquests serveis, el pressupost es contempla com una bossa d'euros i es presentarà l'oferta per preu/hora de servei realitzada pel licitador.

El personal assignat a aquests serveis disposarà dels mateixos recursos, mitjans tècnics i materials que el personal dels serveis ordinaris o, si escau, dels que determinin BSM i CBSA per al correcte desenvolupament de les seves funcions.

Les hores extraordinàries a decisió de BSM o de CBSA es poden prestar en qualsevol dels cementiris, instal·lacions, bens i serveis de Cementiris de Barcelona.

Finalment, les hores extraordinàries hauran de ser aprovades prèviament per la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció abans de la seva prestació.

	VIGILANTS DE SEGURETAT	AUXILIARS DE SERVEIS
CEMENTIRIS DE BARCELONA	• Hores laborables diürnes: 500 • Hores laborables nocturna: 250 • Hores Festiu diürn: 200 • Hores festiu nocturn: 200	• Hores laborables diürnes: 500 • Hores laborables nocturna: 50 • Hores Festiu diürn: 250 • Hores festiu nocturn: 50

5.- Especificats per les activitats pròpies organitzades per BSM i CBSA:

Atesa les especials circumstàncies dels Cementiris i de llurs instal·lacions, equipaments i serveis, aquests són susceptibles d'acollir actes institucionals propis de BSM i CBSA.

Els serveis extraordinaris, si s'escau i que siguin necessaris, que es prestin per aquesta tipologia d'actes i que siguin informats amb una antelació de 48 hores, es facturaran d'acord amb els preus unitaris/hora/servei ordinari dels vigilants de seguretat i auxiliars que es necessitin o als seus efectes al preu hora servei mes avantatjós per a BSM i CBSA de la proposta total que es realitzi dels diferents preus, d'acord amb allò previst a l'Annex corresponent dels Plecs.

Aquesta quantitat es facturarà com a concepte pressupostari concret i diferenciat a la partida d'hores extraordinàries i/o hores d'esdeveniments de la factura mensual que es presenti. (veure instrucció de facturació incloses en el present plec)

6.- TIPOLOGIES DE JORNADES LABORALS:

S'entén per horari diürn el comprès entre les 6:00h i les 22:00h, essent la resta del dia (de 22:00h a 6:00h) considerat horari nocturn.

Així mateix, el concepte "festius" engloba dissabtes, diumenges i festius a la ciutat de Barcelona i el concepte "laboral" de dilluns a divendres no festius.

7.- INFORMES TÈCNICS I TASQUES ADMINISTRATIVES

Serà obligació de l'adjudicatari, l'aportació dels diferents informes relatius als serveis prestats i que a continuació es detallen:

7.1.- INFORME TÈCNIC DIARI DE SERVEIS ORDINARIS, I DELS INCIDENTS

7.1.1.- Elaboració de l'informe diari de serveis, d'acord amb les necessitats i protocols de BSM i CBSA i dels serveis ordinaris que es presten fent, com a mínim, un informe per la franja laboral de l'horari diürn i un altre al nocturn, que haurà de lliurar-se a l'inici de la jornada del dia següent via telemàtica. Serà obligació de l'empresa adjudicatària el lliurament d'un informe diari de serveis al final de la jornada laboral, un per cada vigilant o auxiliar, per a cada lloc de treball, on s'hauran de detallar els següents conceptes, com a mínim:

- A. Data
- B. Nom de la instal·lació
- C. Relació i identificació del lloc de treball
- D. Posició operativa del Vigilant o de l'Auxiliar
- E. Hora i lloc en que es produeix la incidència, si és el cas. Breu resum de la mateixa
- F. En informe adjunt, descripció i resolució de la incidència de seguretat produïda, si és el cas: incidents, fets, successos, suggeriments i recomanacions i propostes de millora.
- G. Tasques ordinàries pròpies del lloc de treball portades a terme.
- H. Informe de control de rondes amb els incidents, fets, successos, suggeriments i recomanacions i propostes de millores si s'escau
- I. Descripció de les possibles formacions que s'hagin portat a terme.
- J. Indicació relativa a la visita de l'inspector, en cas de produir-se.
- K. Comptatge diari de visites a requeriment específic de BSM o Cementiris de Barcelona.
- L. Gestió Llista accés personal autoritzat permanent a requeriment específic de BSM o Cementiris de Barcelona
- M. Gestió de la llista accés personal en activitats extraordinàries a requeriment específic de BSM o Cementiris de Barcelona
- N. Gestió Llistat accés visites a requeriment específic de BSM o Cementiris de Barcelona
- O. Gestió vehicles que accedeixen a les instal·lacions i els estacionats a requeriment específic de BSM o Cementiris de Barcelona
- P. Gestió Objectes perduts a requeriment específic de BSM o Cementiris de Barcelona

- Q. En cas de haver-se produït alguna detenció o actuació policial, número de diligència o número d'atestat de l'actuació policial.
- R. Nom i signatura del treballador.

7.1.2.- Realització d'un informe de qualsevol incident de seguretat o emergències que es produeixi al moment del mateix, una vegada solucionada i realitzada la intervenció corresponent, el qual es farà arribar a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció i CBSA.

7.2.- INFORME TÈCNIC MENSUAL DE SERVEIS ORDINARIS

Mensualment es presentarà un informe resum dels serveis que haurà de lliurar-se via telemàtica i que serà obligació de la seva confecció l'empresa adjudicatària.

El contingut d'aquest informe a títol informatiu, enunciatiu i no limitatiu serà:

- A) Període / Mes
- B) Nom de la instal·lació
- C) Número i ubicacions de llocs de treball dels Vigilants de Seguretat i Auxiliars amb plànol de les ubicacions.
- D) Resum de dades del mes. Aquestes dades s'adaptaran a cada Cementiri i a les seves especificitats a partir del requeriment que realitzi la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció o CBSA. A títol enunciatiu i no limitatiu caldrà posar les següents dades:
 - Nombre de robatoris o intents
 - N° Actes vandàlics i incidents de seguretat (baralles, intrusions, incivisme, intervencions vigilants seguretat sense presència de FFCCSS, etc.)
 - Incidents a personal propi
 - Persones detingudes
 - Persones expulsades de les instal·lacions
 - Requeriment de la presència FFCCS i serveis d'emergències (trucades al 112 o directament a cossos de seguretat i emergència) i en cas de presència de la patrulla demanar el número d'indicatiu de la mateixa i la Unitat o Àrea Policial Adscrita
 - Presència d'ofici de les FFCCS
 - Recuperació objectes robats
- E) Breu resum descriptiu de les incidències de seguretat destacades del mes amb la data, hora, lloc i petita descripció i resolució de la situació: incidents, fets, successos, suggeriments i recomanacions i propostes de millora.
- F) Resum del control rondes amb els incidents, fets, successos, suggeriments i recomanacions i propostes de millores si s'escau.
- G) Descripció de les possibles formacions que s'hagin portat a terme durant el mes
- H) Resum mensual dels incidents de seguretat a partir de la tipificació/classificació que BSM lliuri
- I) Altres informacions rellevants que es considerin en referència a incidents de seguretat, actes vandàlics, detencions, expulsió de les instal·lacions, i d'altres aspectes.
- J) Número d'incidentes de Seguretat del mes
- K) Nom i signatura del Coordinador de Serveis de Seguretat
 - Aquest informe mensual s'entregarà com a màxim 3 dies hàbils després d'una vegada finalitzat el mes.
 - Tots els informes del servei ordinaris es lliuraran de forma telemàtica a Cementiris de Barcelona, així com a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció.

7.3.- INFORME TÈCNIC D'ACTIVITATS EXTRAORDINARIES

Prèviament a l'inici de l'activitat:

- Elaboració, si s'escau, de llistat del personal que donarà servei de forma extraordinària, on s'indiqui:
 - Nom cognom, n° TIP, data caducitat TIP, vincular el llistat a les posicions segons dispositiu enviat per BSM o CBSA, del servei.
 - Llistat amb la mateixa informació, del 5% del reten

Elaboració informes finals

Una vegada finalitzats l'acta extraordinari caldrà enviar un únic informe en temps i forma segons els procediments operatius establerts per BSM o CBSA. El contingut d'aquest informe a títol informatiu, enunciatiu i no limitatiu serà:

- A) Informe del CCS – Centre de Control de Seguretat- de CBSA. Relat de les comunicacions via WALKIE i les incidències, el seu desenvolupament i resolució, amb anotació de la temporalitat corresponent de cada comunicació i/o incidència. S'afegiran, si son necessàries per complementar la informació, les comunicacions realitzades via el Walkie propi de la empresa de seguretat o d'altres mitjans.
- B) Informe específic, si s'escau de les incidències més rellevants (Tipus d'incidència, descripció, relat de la resolució...) afegint informes, si s'escau, del personal implicat en les mateixes.
- C) Informe del control perimetral de la instal·lació durant el muntatge, esdeveniment i desmuntatge
- D) Informe específic del Control d'Accés durant el muntatge, esdeveniment i desmuntatge. Aquest informe ha de reflectir si els llistats han estat adequats i suficients, incidències en l'accés de treballadors, de a producció i dels propis proveïdors de producció, altres autoritzacions d'última hora, etc...
- E) Informe del Coordinador de Serveis de Seguretat sobre les seves àrees d'actuació específiques

Aquest únic Informe General ha de donar una visió acurada i global de l'activitat extraordinària, la seva preparació, desenvolupament i finalització des de la perspectiva de la seguretat de la mateixa. Tots els informes dels serveis extraordinaris es lliuraran en el temps i forma que indiqui Cementiris de Barcelona, així com a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció.

8.- SISTEMA DE FACTURACIÓ I D'ADMINISTRACIÓ. SISTEMA DE FACTURACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ DE SEGURETAT

La facturació dels serveis es realitzarà amb periodicitat mensual, un cop validada per la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM com a responsable del contracte, i en paral·lel i

de forma conjunta per CBSA, per la correcta prestació dels serveis corresponents al període facturat als serveis efectivament prestats durant el mes natural anterior.

La facturació s'haurà de presentar en format electrònic (e-factura) de la web de CBSA. L'import a facturar serà el resultat de l'aplicació dels preus contractuals als serveis efectivament prestats, un cop descomptades, si escau, els incompliments del servei. Les condicions de pagament seran de 30 dies a comptar des de la data de recepció de la factura validada. Aquesta facturació sempre haurà d'anar acompanyada del nombre de comanda corresponent i que prèviament haurà rebut per part de CBSA. Com a mínim, el document inclourà la següent informació:

- Període de facturació.
- Detall dels serveis prestats (seguretat i auxiliars).
- Relació de posicions/serveis executats (ordinaris i extraordinaris).
- Quadre resum de cobertura del servei (hores planificades vs. executades).
- Aplicació dels preus contractuals vigents.

I d'acord amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars i amb l'oferta presentada, ha de tenir desglossats els conceptes a partir dels següents criteris generals de la facturació.

- Per al Serveis Ordinaris de seguretat: La facturació es durà a terme en mensualitats d'import global descomptades les hores no prestades de servei, com a resultat de l'import adjudicat dividit en les corresponents mensualitats en funció del termini de durada inicial del Contracte. La factura haurà de diferenciar les categories laborals: Coordinador de Serveis de Seguretat, vigilants i auxiliars, així com les franges horàries (diürn laborable, nocturn, i festius laborables i nocturns amb concreció de l'horari laboral cobert i posició). Aquest import pot variar en el cas de modificacions o serveis no prestats d'aquest Servei Ordinari. En conseqüència és factura per servei/posició de forma global i d'aquest es restarien les hores no cobertes/posicions tenint en compte el preu/hora que van proposar a l'oferta per aquest concepte.
- Per les Hores Extraordinàries: La facturació es durà a terme en funció dels preus unitaris/hora/servei adjudicats i prèvia acceptació del pressupost corresponent per part de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció. La factura haurà de diferenciar les categories laborals: Coordinador de Serveis de Seguretat, Coordinador Operacions de Seguretat (si s'escau), vigilants i auxiliars, així com les franges horàries (diürn laborable i nocturn, i festius laborables i nocturns) i l'horari concret amb la posició coberta. En cas de que siguin necessàries utilitzar-les és concretarà per posició i categoria laboral tal i com s'indica en aquest document:
 - Hores laborables diürnes.
 - Hores laborables nocturna.
 - Hores Festiu diürn.
 - Hores festiu nocturn.
- Per als Serveis de Seguretat, mitjans tècnics i materials (Connexió CRA, Servei Acuda, Serveis Caní, Custodia de Claus, etc.): La facturació es durà a terme en funció dels preus unitaris/període (mes o hores i dies)/servei adjudicat i prèvia acceptació del pressupost corresponent per part de BSM i CBSA. A la factura s'especificarà la tipologia de servei de forma concreta i el seu preu. En la facturació que es presenti de forma mensual serà un concepte

específic i diferenciat del personal, concretant el cost de cada servei o mitjà:

- Vehicles
- Servei caní
- CCTV i intrusió
- CRA:
 - Durant el primer trimestre de cada any es facturarà l'import anual de la connexió
 - CRA: Manteniment preventiu establert pel marc legal. Es facturarà trimestralment la part proporcional del cost total anual
 - Petites reparacions o reposicions es facturarà en el mes curs de la seva intervenció i validat el correcte funcionament
- Servei Acuda
- Servei de Dron
- Custòdia de claus
- Altres (especificar a la factura)

Cal tenir en compte, tal i com s'especifica en un altre apartat d'aquest plec, les activitats pròpies de BSM i CBSA. Atesa les especials circumstàncies de Cementiris de Barcelona i llurs instal·lacions, bens, equipaments i serveis, aquests són susceptibles d'acollir actes institucionals propis de BSM i CBSA. Els serveis que es prestin per aquesta tipologia d'actes i que siguin informats amb una antelació de 48 hores, es facturaran d'acord amb els preus unitaris/hora/servei ordinari dels vigilants de seguretat i auxiliars que es necessitin o als seus efectes al preu hora servei mes avantatjós per a CBSA de la proposta total que es realitzi dels diferents preus, d'acord amb allò previst a l'Annex corresponent dels Plecs.

9.- ORGANITZACIÓ I SERVEI

9.1.- PERSONAL i SERVEI.

- L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a l'execució dels serveis objecte del contracte, de qui respondrà per a la realització satisfactòria de les prestacions a què estan obligats.
- L'organització del servei i la potestat disciplinària de tot el personal correspon exclusivament a l'adjudicatari. Tot el personal assignat al Servei de Vigilància haurà de tenir la formació i el títol de Vigilant de Seguretat amb el seu TIP corresponent. Al respecte BSM/CBSA, podrà sol·licitar com a comprovant que l'adjudicatari aporti una fotocopia de la cartilla professional de Seguretat Privada o declaració responsable indicant que tots els Vigilants de seguretat assignats als cementiris de BSM/CBSA, compleixen en matèria de formació continua i formació específica en compliment de la llei 5/2014 de 4 de abril de seguretat privada, així com la ordre de INT 318/2011 de 1 febrer, en matèria de formació específica. Els Vigilants de Seguretat, a efectes identificatius, es denominarà "Vigilant".
- Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i BSM/CBSA o el seu soci únic, l'Ajuntament de Barcelona, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efecte de control de la legalitat, l'adjudicatari vindrà obligat a especificar les

persones concretes que executaran les prestacions dels serveis acreditant la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació de les persones que formen part del servei ordinari haurà de comunicar-se prèviament a BSM o Cementiris de Barcelona (Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció), que haurà de donar el seu consentiment explícit, i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret. No es podran substituir o modificar les tasques d'aquest personal sense el consentiment explícit de Cementiris de Barcelona i la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM

- L'adjudicatari designarà per la seva part i consensuat amb la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM, i Cementiris de Barcelona, un Coordinador de Serveis de Seguretat per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com a interlocutor, representant i coordinador de seguretat de tot els serveis adscrits al present plec de l'adjudicatari davant el responsable designat per BSM per aquest contracte.. Igualment nomenarà als Caps d'Equip de cada equipament/instal·lació/servei, d'acord amb la organització i estructura que s'explicita al present plec.
- La Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'adjudicatari, la substitució d'una persona assignada en aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció. Possibles motius de sol·licitud de substitucions i a tall enunciatiu, informatiu i no limitatiu serien: problemes d'actitud, relació inadequada amb clients, treballadors o companys, manca d'adaptabilitat a la cultura organitzativa de BSM o de CBSA, manca d'adaptació del perfil per les funcions a realitzar.
- Els Vigilants de Seguretat, així com els Auxiliars-controladors d'accessos, tindran les característiques i formació adients que garanteixin la correcta prestació d'un servei de qualitat amb el contingut mínim que ve especificat en apartats successius del present Plec Tècnic.
- L'adjudicatari garantirà en l'àmbit de les seves possibilitat, l'assignació per a BSM i Cementiris de Barcelona d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal per als Serveis Ordinaris, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment dels anteriorment esmentats o del propi adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones. Serà responsabilitat de l'adjudicatari implantar una formació i aprenentatge d'una setmana prèvia a l'assignació del servei ordinari que hagi de prestar.
- Totes les comunicacions i mitjans destinats a l'efecte a BSM i Cementiris de Barcelona seran a càrrec de l'adjudicatari, en aquest sentit, haurà de posar a disposició, com a mínim, una adreça de correu electrònic pròpia de l'adjudicatari i un telèfon mòbil propi de l'adjudicatari de contacte les 24 hores els 365 dies de l'any.
- L'adjudicatari haurà de presentar una proposta inicial del Coordinador de Serveis de Seguretat, del Coordinador Operacions de Seguretat segons l'organització especificada en el present plec tècnic, dels caps d'equips, dels Vigilants i Auxiliars assignats al servei d'activitat ordinària. Així com marca, model i característiques dels vehicles i mitjans i recursos tècnics.
- Els canvis en el personal del Servei Ordinari regular i permanent hauran de ser sempre consensuats i amb el vistiplau de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona.

- L'adjudicatari haurà de prestar els serveis prèvia sol·licitud de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció BSM i Cementiris de Barcelona, amb un preavís mínim de dos (2) dies.

A continuació detallem una llista de funcions específiques. Aquesta llista de funcions complementaria, es informativa i no limita a l'existent en altres punts dels plecs de condicions o altres apartats del present plec tècnic. Igualment és de caràcter informatiu, enunciatiu i no limitatiu. Es podran afegir qualsevol altres funcions que li siguin encomanades per la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona i que estiguin dintre de les funcions estipulades normativament pel servei de Vigilància i Auxiliars-controladors d'accessos i d'acord amb el marc legal existent i el conveni del sector professional.

9.2.- FUNCIONS ESPECÍFIQUES DEL PERSONAL DELS CEMENTIRIS DE BACELONA

L'adjudicatari realitzarà els serveis de vigilància extraordinaris o serveis d'auxiliars-controlador d'accessos segons l'operatiu mínim exigit pels responsables de les instal·lacions de Cementiris de Barcelona durant la realització d'actes. Aquests serveis podran ser ampliat segons les necessitats de cada dispositiu de vigilància. Així mateix, realitzarà els serveis que es requereixin per necessitats puntuals en espais i equipaments sota la responsabilitat de BSM en els Cementiris de Barcelona.

La previsió de serveis extraordinaris puntuals en espais i equipaments de Cementiris de Barcelona s'estimen en el quadre corresponent apartat cementiris de Barcelona.

Les funcions descrites tenen caràcter informatiu, orientatiu i no limitatiu, i podran ser ampliades o adaptades durant el desenvolupament del servei en funció de les necessitats operatives, amb l'objectiu de garantir-ne la correcta prestació i la millora contínua de la qualitat del servei

Funcions dels Vigilants de Seguretat per a tots els cementiris

- Control d'accessos de persones i vehicles.
- Vigilància general del recinte.
- Realització de rondes periòdiques.
- Obertura i tancament d'instal·lacions.
- Gestió i registre d'incidències.
- Suport en emergències i evacuacions.
- Supervisió d'activitats autoritzades.
- Supervisió d'activitats en panteons i tombes (demanar autorització si hi ha obres, si hi ha vehicle gran comprovar contingut....)
- Atenció bàsica a usuaris.
 - Control de sistemes CCTV.
 - Desplaçament als cementiris on hi hagin incidents

Funcions dels auxiliars-controladors d'accessos:

- Cementiri de Montjuïc:
 - Recepció de serveis:
 - Recepció de vehicles funeraris i acompanyament de les comitives indicant l'espai assignat, garantint un tracte respectuós, ordenat i adequat a la naturalesa del servei funerari.
 - Coordinació operativa amb els cementiris mitjans per assegurar la correcta recepció, verificació i continuïtat dels serveis programats.
 - Verificació documental remesa pels cementiris mitjans relativa als serveis previstos durant la jornada.
 - Verificació de la documentació obligatòria associada al servei, incloent:
 - Llicència d'enterrament
 - Certificat d'incineració
 - Ordres de treball i altra documentació vinculada al servei
 - Comprovació de la correspondència entre la documentació presentada i el servei assignat, garantint la correcta identificació administrativa del difunt.
 - Verificació de la plaqueta identificativa del fèretre, assegurant la coincidència amb les dades del servei funerari i del difunt.
 - Detecció i comunicació immediata de possibles incidències documentals o operatives als responsables corresponents. (Taula operacions)
 - Coordinació amb la taula d'inhumació i amb els equips operatius implicats per garantir el correcte desenvolupament dels serveis funeraris.
 - Gestió documental:
 - Recepció, registre i tractament de la documentació i informació operativa enviada des dels cementiris mitjans. Registre en sistemes interns.
 - Gestió documental de:
 - Llicències d'enterrament
 - Certificats d'incineració
 - Ordres de treball
 - Altres documents vinculats als serveis funeraris (licències, ordres, certificats).
 - Introducció i actualització de dades en els sistemes interns corporatius, assegurant la fiabilitat, integritat i traçabilitat de la informació registrada.
 - Coordinació permanent amb la taula d'inhumació per garantir la disponibilitat i validació de la documentació necessària per a l'execució dels serveis funeraris.
 - Comunicació i seguiment d'incidències administratives o documentals detectades durant la jornada, informant als responsables corresponents mitjançant els canals establerts
 - Revisió diària de la documentació gestionada durant la jornada, comprovant que tots els expedients i registres es trobin correctament incorporats als sistemes interns i arxivats conforme als procediments establerts.

- Destrucció segura de la documentació provisional, duplicada o no necessària, d'acord amb els protocols interns de confidencialitat, protecció de dades i gestió documental de Cementiris de Barcelona.

Auxiliars de serveis dels cementiris mitjans:

- Supervisió:
 - Obertura i tancament del cementiri, vetllant especialment perquè no romangui cap persona a l'interior del recinte, en coordinació amb el centre de control mitjançant el suport de la visualització de càmeres.
 - Realització de quatre (4) rondes de supervisió diàries i revisió del manteniment i bon estat de les instal·lacions: una en horari de matí, dues durant el transcurs del dia i una última un cop finalitzat el tancament del recinte.
 - Supervisió general de les instal·lacions amb la finalitat de detectar possibles incidències, anomalies o situacions irregulars.
 - Verificació dels permisos dels proveïdors externs per garantir un ús adequat de les instal·lacions, sempre subjecte a l'autorització per part de Cementiris de Barcelona.
 - Suport en la gestió d'afluència de visitants en períodes d'alta concurrència (Tots Sants, commemoracions i actes especials), reforçant l'orientació i la informació al públic.
 - Comunicació immediata amb el centre de control i els responsables de servei davant qualsevol incidència operativa, de seguretat o d'atenció a usuaris.
 - Comprovació de l'estat bàsic de les instal·lacions (tanques, portes, il·luminació i elements de seguretat), detectant possibles deficiències i informant-ne als responsables corresponents.
- Recepció i verificació de serveis funeraris:
 - Recepció de vehicles funeraris i acompanyament de les comitives fins a la ubicació corresponent, garantint en tot moment un tracte respectuós i adequat a la naturalesa del servei.
 - Coordinació amb els equips operatius del cementiri per assegurar el correcte desenvolupament del servei i la seva execució dins dels espais assignats.
 - Verificació documental:
 - Llicència d'enterrament
 - Certificat d'incineració
 - Altres documents complementaris segons el tipus de servei
 - Verificació de la identificació del fèretre mitjançant la comprovació de la plaqueta identificativa i la seva correspondència amb les dades del difunt i del servei, garantint la traçabilitat i la seguretat del procés.

- **Atenció a usuari:**
 - Atenció presencial als usuaris del cementiri, oferint informació general sobre horaris, ubicació de serveis, tràmits administratius i normativa bàsica d'ús del recinte.
 - Recepció, registre i canalització de consultes, peticions o incidències formulades pels ciutadans, assegurant la seva correcta derivació als departaments o canals corresponents.
 - Informació general.
 - Anotació dades i derivació a Supervisió Atenció al client quan en el cementiri no hi hagi assessor/a.
 - Tramesa d'aquestes peticions al servei d'Atenció a la Ciutadania mitjançant el canal corporatiu establert, assegurant la traçabilitat i la resposta posterior.
 - Suport en localització de sepultures i difunts dins del recinte, facilitant l'orientació als familiars i visitants.
 - Revisió i validació bàsica de documentació presentada pels usuaris, actuant amb especial sensibilitat, discreció i respecte en situacions vinculades al dol.
 - Orientació bàsica sobre espais emblemàtics i sepultures d'interès històric.
 - Suport en la gestió de situacions de dubte o necessitat d'acompanyament, oferint una atenció propera, respectuosa i empàtica.
 - Informació bàsica en situacions excepcionals, com ara canvis d'horari, incidències operatives, restriccions puntuals d'accés o modificacions en el funcionament habitual del recinte, assegurant una comunicació clara i rigorosa.
- **Gestió administrativa:**
 - Escaneig, classificació i arxiu de la documentació generada durant l'activitat del servei, garantint la correcta organització, traçabilitat i custòdia dels documents.
 - Gestió i actualització de registres administratius vinculats als serveis funeraris i a l'activitat operativa del cementiri, assegurant la fiabilitat de la informació introduïda als sistemes interns.
 - Comunicació d'incidències detectades durant la jornada als responsables corresponents, utilitzant els canals establerts i garantint una transmissió clara, completa i immediata de la informació.
 - Enviament de parts diaris, recollint les incidències, actuacions rellevants i novetats operatives del servei.
 - Coordinació i traspàs d'informació amb altres equips i unitats operatives (incloent el Cementiri de Montjuïc), assegurant la continuïtat i coherència de la informació.
 - Gestió de correu electrònic i comunicacions internes relacionades amb el servei, incloent la tramesa d'informació operativa, horaris i incidències.
 - Suport administratiu general derivat del funcionament diari del cementiri, incloent la preparació i verificació de documentació associada als serveis

Alguns dels espais i equipaments sota la responsabilitat de BSM en els Cementiris de Barcelona, poden arribar a requerir serveis extraordinaris puntuals.

Aquests són els següents:

- Dades especials de Tots Sants (cap de setmana previ / posterior , etc...)
- Esdeveniment anuals d'homenatge a Lluís Companys.
- Esdeveniment anual a l'homenatge a la tomba del President Macià.
- Acte institucional Ametller Florit
- Homenatges al Fossar de la Pedrera per part d'institucions i grups polítics
- Cobertura en actes culturals: rutes nocturnes, Nit dels Museus, filmacions, Montjuïc muntanya viva, etc...
- Qualsevol altra que l'Ajuntament de Barcelona li pugui encarregar a BSM dins els espais de Cementiris de Barcelona.

En referència a la formació i el servei a CBSA.

Quan s'incorpori nou personal al servei, se li proporcionarà una formació inicial de caràcter general orientada a la correcta prestació del mateix, així com una formació específica relativa a les singularitats del cementiri que haurà de garantir:

- Formació inicial obligatòria per a noves incorporacions (mínim 3 dies).
- Formació específica sobre:
 - Ubicació i distribució dels cementiris.
 - Accessos i recorreguts.
 - Procediments operatius.
 - Atenció a la ciutadania.
 - Coneixement dels punts d'interès històric i patrimonial.
 - Coneixement de sepultures i espais vinculats a personalitats il·lustres.

La formació haurà de garantir que el personal disposi d'un coneixement bàsic dels principals elements patrimonials, històrics i culturals de cada cementiri, amb la finalitat de poder orientar adequadament els usuaris i reforçar el valor cultural i memorial dels espais gestionats per Cementiris de Barcelona.

9.3.- Funcions específiques del personal del CENTRE DE CONTROL DE SEGURETAT de CEMENTIRIS

El Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona (CCSCB), ubicat al cementiri de Montjuïc, constitueix el nucli central de coordinació, supervisió i suport de tots els sistemes i operatives de seguretat de tots els cementiris de Barcelona amb el suport i la coordinació estreta i permanent amb el Centre de Control Corporatiu de Seguretat (CCS) de BSM ubicat al carrer Calàbria, 66.

Al CCSCB s'hi connecten, integren i gestionen tots els sistemes de seguretat, tant de protecció com de prevenció, incloent-hi sistemes tecnològics, electrònics, metodològics i procedimentals, amb l'objectiu de mantenir el control, la coordinació, el seguiment i la vigilància permanent les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. Aquestes sistemes, també es troben connectats, i per tant, duplicats al Centre de Control Corporatiu de Seguretat de BSM del carrer

Les instal·lacions del CCSCB estan orientades al monitoratge continu i a la gestió centralitzada d'incidències de tots els cementiris. Aquesta funció de coordinació i suport inclou també l'assistència en l'aplicació de les mesures d'autoprotecció i dels protocols d'emergència i contingència quan sigui necessari. Aplicarà les diferents instruccions, procediments i protocols establerts d'acord amb la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i la direcció de CBSA.

El Centre de Control Corporatiu de Seguretat de BSM, ubicat al carrer Calàbria, 66, coordina, integra i dona suport als diferents Centres de Control existents a les diverses unitats i instal·lacions de BSM, i conseqüentment, com s'ha dit anteriorment en aquest plec, al Centre de Seguretat de Cementiris de Barcelona. Aquesta funció es materialitza mitjançant la duplicació dels mateixos sistemes integrats al Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona i la visualització centralitzada de senyals i sistemes, incloent-hi imatges de videovigilància, controls d'intrusió, sistemes connectats a centrals receptores d'alarmes (CRA), alarmes tècniques i altres sistemes de seguretat electrònica, amb la finalitat de garantir la continuïtat operativa, el suport mutu i la coordinació i suport en la gestió d'incidents. Així mateix estandarditza procediments i protocols d'actuació, establint canals de comunicació permanents i mecanismes de suport operatiu, especialment en situacions d'incidència, emergència o afectació rellevant al servei.

El personal destinat al Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona (CCSCB) tindrà assignades, a títol informatiu, enunciatiu i no limitatiu, les funcions següents, a més de les pròpies de la seva categoria professional definides al present plec:

- Donar suport operatiu a tots els cementiris en les incidències de seguretat, autoprotecció, urgències i emergències, així com en la gestió de noves operatives i serveis nocturns o en remot. A tall d'exemple, obertures i tancaments de portes en remot, connexió/desconnexió d'alarmes o d'altres serveis amb operativa deslocalitzada o en remot.
- Coordinació i supervisió de les operatives de vigilància dinàmica de CBSA, així com la coordinació i interacció amb el Centre de Control de Seguretat Corporatiu de BSM o el SCO (Servei Central a les Operacions) quan es requereixi.
- Activació i coordinació, per encàrrec de BSM/CBSA, del servei d'acuda extraordinari de la CRA a qualsevol equipament, instal·lació o dependència del cementiri de Barcelona, complint en tot moment la normativa legal vigent.
- Visionat, gestió i seguiment de les imatges provinents dels sistemes de videovigilància de totes les dependències connectades, d'acord amb la normativa de protecció de dades, la llei de seguretat privada, reglaments, normatives posterior i els protocols establerts.

- Portar el control d'accessos, autoritzacions i permisos, així com la supervisió dels sistemes associats.
- Recepció i gestió d'alarmes tècniques, d'intrusió i de seguretat, i activació dels protocols operatius específics en les instal·lacions assignades, en coordinació amb la CRA corresponent.
- Recepció i gestió de trucades d'interfonia, si s'escau, procedents de les diferents dependències de CBSA i coordinació de la resposta corresponent.
- Control i seguiment de la presència i continuïtat del servei dels vigilants assignats als diferents serveis, mitjançant trucades de suport i control, comunicacions operatives i altres mecanismes de verificació establerts per tal de donar suport.
- Prestació del servei de vigilància remota mitjançant CCTV, així com del control d'intrusió, donant suport a tots els cementiris i llurs instal·lacions i coordinant les actuacions que se'n deriven en matèria de seguretat i autoprotecció aplicant els procediments establerts.
- Coordinar, si s'escau i en cas de necessitat, el servei de vigilants de seguretat dinàmics ordinaris (i si s'escau extraordinaris) de forma transversal a tots el grup BSM en cas de situació d'emergència o incident de seguretat a qualsevol unitat de sota la dependència del Centre de Control de Seguretat Corporatiu de BSM.
- Coordinació i seguiment amb el Centre de Control de Seguretat Corporatiu de BSM en cas d'incident de seguretat, activació de protocols d'emergència, alerta o contingència, aplicant els protocols operatius corresponents en matèria de protecció civil, meteorologia, seguretat i autoprotecció (Security & Safety) de BSM i CBSA.
- Suport a la integració i gestió tecnològica dels sistemes de seguretat. Al respecte es valorarà que el coordinador de serveis de seguretat previst en aquest plec tingui coneixements en sistemes electrònics i tecnològics, i amb capacitat de coordinació amb les empreses proveïdores dels serveis tecnològics de seguretat. Al respecte podrà tenir el suport tècnic del Coordinador d'Operacions de Seguretat del Centre de Control Corporatiu de Seguretat de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM

De forma informativa, enunciativa i no limitativa, i amb caràcter general per al conjunt dels cementiris de Barcelona incloent totes les seves unitats i instal·lacions el Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona comprendrà:

9.3.1.- Visionat i monitoratge de càmeres (CCTV)

- Supervisió contínua o programada dels sistemes de videovigilància.
- Detecció d'incidències, comportaments anòmals, vulnerabilitats i situacions de risc.
- Activació dels protocols corresponents segons procediments establerts.

9.3.2.- Custòdia i gestió de claus: Vigilància i control.

- Control, registre, lliurament i recepció de claus, targetes o dispositius d'accés.
- Garantia de la traçabilitat i correcte ús segons procediments establerts.

On ja estiguin implantats, aquest servei es farà mitjançant els armaris electrònics intel·ligent de custòdia de claus i llur aplicatiu informàtic.

9.3.3.- Control i gestió d'alarmes

- Recepció, verificació, tractament i resposta de les senyals d'alarma (intrusió, accessos, tècniques o altres tipologies), en coordinació amb la Central Receptora d'Alarmes.
- Alarmes ascensors o d'altres alarmes tècniques.
- Avís de botó de pànic als espais on estiguin implantats
- Priorització, comunicació i escalat segons protocols vigents.
- En cas de salt d'alarma:
 - Verificació immediata des del centre de control.
 - Activació dels recursos corresponents.
 - Aplicació del protocol corresponent, comunicació amb els responsables definits i, si escau, amb forces i cossos de seguretat.

9.3.4.- Control d'intrusions

- Detecció i verificació d'accessos no autoritzats.
- Vigilància i alarmes de les mateixes
- Coordinació de la resposta operativa necessària.
- Garantia de la seguretat de les instal·lacions.

9.3.5.- Control d'accessos

- Gestió d'accessos i sortides de persones, vehicles, mercaderies, aixecar barreres puntualment i altres suport de seguretat envers els accessos.
- Gestió de la verificació d'identitat i autoritzacions.
- Registre d'entrades i sortides.
- Aplicació de les mesures de control establertes.
- Control i gestió d'obertures en remot si s'escau o d'altres sistemes.

9.3.6.- Coordinació operativa de la seguretat

- Interrelació amb el Centre de Control Corporatiu de Seguretat, serveis externs, forces i cossos de seguretat, SCO (Servei Central a les Operacions) i manteniment.
- Coordinació mitjançant procediments operatius vigents (SCO, PSIM i altres sistemes).
- En cas d'operativa amb PSIM:
 - Gestió centralitzada de les incidències.
 - Seguiment i traçabilitat de les actuacions
 - Davant incidents de Seguretat en qualsevol instal·lació de CBSA, el Centre de Control de Seguretat de Cementiris activarà els recursos necessaris i donarà suport als serveis d'emergència externs

9.3.7.- Mobilització de recursos

- En cas de necessitat:
 - Es procedirà a la mobilització del personal de seguretat cap a les instal·lacions afectades.
 - Coordinació amb serveis interns i externs per garantir la resposta adequada.

9.3.8.- Altres funcions específiques del Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona:

- Trucades nocturnes: Cada nit es realitzaran les trucades de suport a tot el personal de seguretat que presti servei segons protocol establert i es coordinarà amb el Centre de Control Corporatiu de Seguretat de BSM
- Gestió integral de les operacions de seguretat des del centre de control amb els diferents suport tecnològics.
- Suport i coordinació amb els equips operatius desplegats.
- Qualsevol altra funció associada a la seguretat i autoprotecció integral de les instal·lacions.
- Adaptació a l'evolució dels riscos, tecnologies i operativa de BSM i CBSA

9.3.9.- Central receptora d'alarmes (CRA)

S'inclou en el present servei la prestació del servei d'alarmes amb el Servei de Connexió a una Central Receptora d'Alarmes. Aquestes alarmes estaran duplicada al Centre de Control de Seguretat del Cementiri de Montjuïc i al Centre de Control Corporatiu de Seguretat de BSM ubicat al carrer Calàbria i comprenen totes les alarmes existents a totes les instal·lacions de CBSA. Aquesta duplicitat facilita les actuacions de coordinació que es deriven per temes de seguretat i autoprotecció de tots els cementiris

9.3.10.- Custòdia de Claus (Vigilància i control de claus)

S'inclou en el present servei la prestació del servei de vigilància i control de claus en el Centre de Control de Seguretat de Cementiris ubicat al Cementiri de Montjuïc.

10.- EQUIP. Estructura

10.1.- Servei Ordinari

L'equip de servei de vigilància de seguretat assignat per als serveis ordinaris, estarà format per la següent estructura fixa a les instal·lacions objecte d'aquest plec per:

Coordinador de Serveis de Seguretat

A partir de les directrius i prioritats de BSM i CBSA, serà el responsable de la coordinació i supervisió de tots els serveis, mitjans i recursos de seguretat, vigilància i auxiliars-controladors d'accessos, ja sigui en serveis ordinaris com extraordinaris. Es l'interlocutor permanent i regular amb BSM i Cementiris de Barcelona de tots els temes de seguretat, fent el seguiment dels mateixos, garantint la qualitat de la prestació del servei, supervisió del personal, mitjans i serveis assignats de tot el contracte. Vetllarà per la bona gestió i administració de tots els serveis de seguretat propis (custòdia de claus, CRA, servei can, CCTV, control i coordinació amb el caps de equips, vigilants de seguretat, auxiliars, custòdia de claus, etc...).

Aquest coordinador desenvoluparà la seva activitat amb una dedicació anual màxima de 1.782 hores, distribuïdes tots els dies de l'any i dins d'un horari de referència comprès entre les 9:00 i les 18:00 hores, sens perjudici de la seva disponibilitat per atendre incidències o necessitats operatives fora d'aquest horari.

Tindrà al seu càrrec de forma directa els Caps d'equip de cada instal·lació/equipament/servei, i la resta del personal i serveis de seguretat. Organitzarà els torns de treball i el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte conjuntament amb els Caps d'Equip, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona per no alterar el bon funcionament dels serveis. Informar a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte

El Coordinador de Serveis de Seguretat ha de ser una persona a plena i única dedicació a aquesta licitació com a responsable del conjunt de serveis de seguretat i control dels mateixos.

Haurà de tenir la formació que es sol·licita a un altre apartat dels plecs de condicions, a la qual s'afegirà:

- Formació acreditada en gestió d'emergències i primers auxilis (mínim 20 hores).
- Formació específica en gestió operativa de serveis de seguretat.
- Titulació com a Director/Cap de seguretat o formació anàloga per poder tenir delegades les funcions del Cap de Seguretat de l'empresa adjudicatària.

Serà el responsable de la supervisió final de tots els informes que es sol·liciten en aquest plec, i si s'escau, de la seva realització en cas de que BSM o CBSA així ho estimi oportú, especialment de l'informe mensual ordinari. Igualment també serà el responsable de coordinar i, si s'escau, localitzar la obtenció de les imatges enregistrades per les càmeres de videovigilància en coordinació amb el Centre de Control de Seguretat. en un temps no superior als 3 dies. Igualment, si s'escau, serà el responsable de lliurar les imatges a qui la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM l'indiqui acomplint les instruccions i el protocol que BSM te assignat al respecte.

Haurà de tenir coneixements en matèria de planificació, organització i control de serveis, coneixement de protocols d'actuació en situacions d'incidència i emergència, competències en l'ús d'eines digitals de gestió i control (plataformes de seguretat, sistemes de registre, etc.) i habilitats de comunicació i coordinació amb equips operatius.

A caràcter enunciatiu, no limitatiu, i d'acord amb aquest punt del plec de condicions, les seves funcions, seran les següents:

- Organització i supervisió del servei
- Assegurar el compliment de les funcions, protocols i instruccions establertes.
- Verificar la correcta uniformitat, presència i comportament professional del personal.

- Detectar necessitats formatives i coordinar la formació del personal.
- Actuar com a interlocutor únic davant de BSM i CBSA.
- Assistir a reunions de seguiment i coordinació.
- Traslladar instruccions i directrius al personal operatiu.
- Informar de qualsevol incidència rellevant o situació que pugui afectar el servei.
- Supervisar la gestió i registre d'incidències del servei.
- Coordinar envers el seu personal la resposta davant situacions d'emergència o incidències greus.
- Garanteix l'aplicació dels protocols de seguretat i actuació.
- Realitza seguiments periòdics del servei mitjançant inspeccions i controls.
- Elabora informes periòdics de funcionament, incidències i propostes de millora.
- Vetllar per la correcta gestió dels serveis.
- Lliurament d'imatges segons protocols establerts per BSM.
- Vetllarà per la qualitat del servei i la satisfacció de les persones usuàries.
- Supervisa la correcta disponibilitat i ús dels mitjans tècnics i mecànics (equips de comunicació, vehicles, sistemes de control de rondes, etc.).
- Garanteix el manteniment i operativitat dels recursos assignats al servei.
- Compliment normatiu en matèria de seguretat privada segons la llei i regulació sectorial que la desenvolupa

Disposarà d'un dispositiu mòbil (tauleta, ordinador, etc) per rebre les alertes emeses en temps real i de telèfon mòbil que haurà d'estar permanentment accessible durant la prestació del servei, amb l'objectiu de garantir la seva localització immediata i la coordinació efectiva davant qualsevol incidència o requeriment operatiu i correu electrònic de contacte (a càrrec de l'adjudicatari) i tindrà la TIP corresponent com a mínim de cap de seguretat o vigilant de seguretat.

Caps d'equips d'instal·lacions/equipaments/serveis

Faran les funcions pròpies de responsables d'equips i desenvoluparan totes les tasques pròpies de coordinació diària i operativa del servei de vigilant de seguretat i auxiliars. Pot ser un membre de l'equip dels vigilants de seguretat dels serveis ordinaris amb funcions ampliades d'acord amb el conveni i el marc normatiu i legal vigent

Disposarà d'un dispositiu mòbil (tauleta, ordinador, etc) integrat amb els aplicatius de BSM (Milestone, PSIM) per rebre les alertes emeses en temps real, així com telèfon mòbil i correu electrònic de contacte (a càrrec de l'adjudicatari) i tindrà la TIP corresponent de vigilant de seguretat

Vigilants de Seguretat

Les funcions descrites a l'apartat corresponent d'aquest plec, sota el comandament i coordinació del Cap d'Equip d'acord amb el marc legal existent.

Auxiliars-controladors d'accessos

Les funcions descrites a l'apartat corresponent d'aquest plec, sota el comandament i coordinació del Responsable d'Equip d'acord amb el marc legal existent.

Els auxiliars de serveis són treballadors que realitzen tasques de suport dins d'empreses o instal·lacions, com l'atenció al públic, recepció, consergeria, control bàsic d'instal·lacions o suport logístic. Dins d'aquest grup es troben els controladors d'accessos, que desenvolupen una funció més específica centrada en la supervisió d'entrades i sortides de persones o vehicles, la comprovació visual d'acreditacions, la informació als usuaris i la comunicació d'incidències, sempre sense intervenir directament.

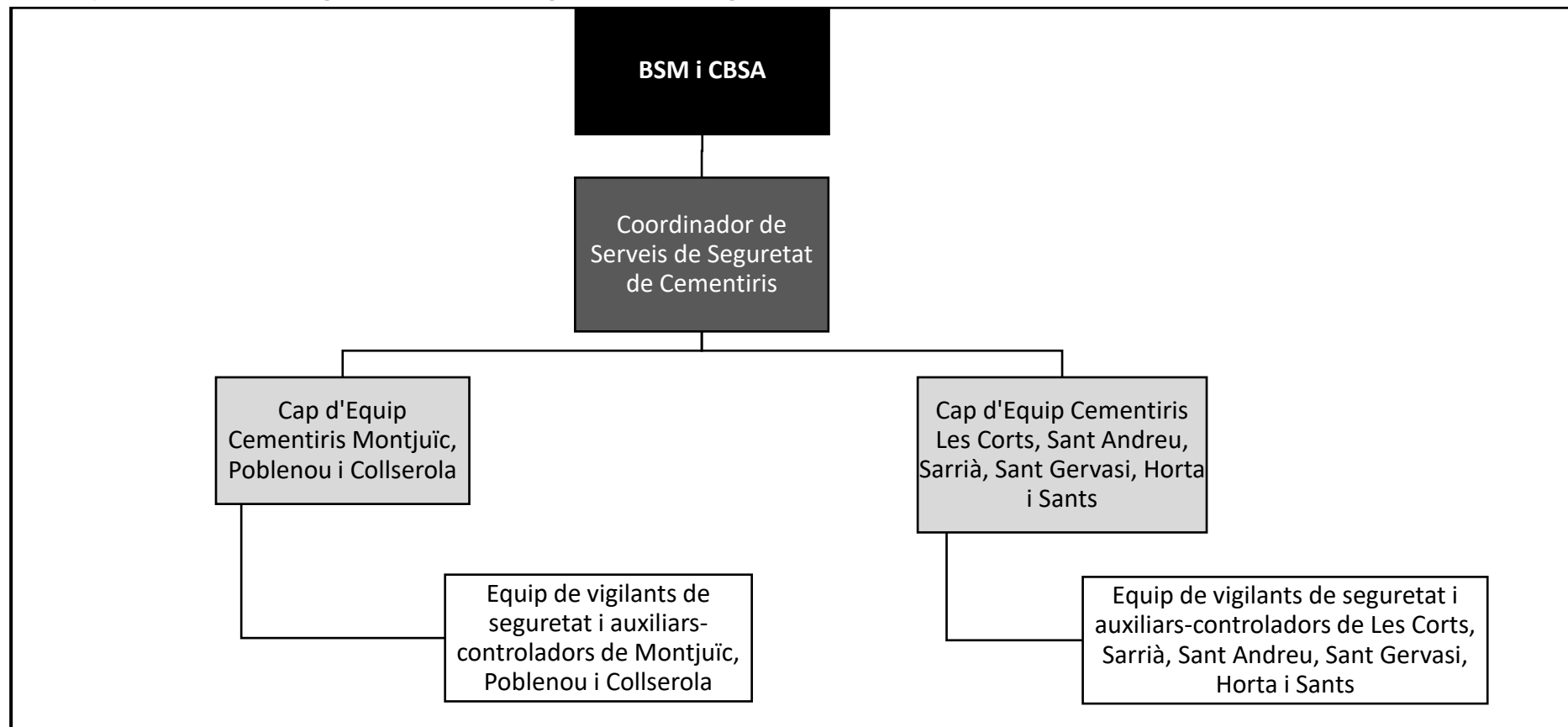
La legislació estableix de manera clara que tant els auxiliars com els controladors d'accessos no poden realitzar funcions pròpies dels vigilants de seguretat.

En resum, els auxiliars de serveis i els controladors d'accessos comparteixen el mateix marc legal i conveni, diferenciant-se únicament pel tipus de funcions que desenvolupen dins d'aquest àmbit, sent sempre personal auxiliar sense competències en matèria de seguretat privada.

Els controladors d'accessos són treballadors encarregats de supervisar l'entrada i sortida de persones o vehicles en instal·lacions, edificis o esdeveniments. Les seves funcions inclouen el control d'accessos, la comprovació visual d'acreditacions o autoritzacions, la informació als usuaris, l'obertura i tancament d'instal·lacions i la comunicació d'incidències. La seva actuació és sempre de caràcter auxiliar, preventiva i informativa.

Al respecte, l'article 24.2 de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, estableix que el personal responsable del control d'accés i d'aforaments dels Establiments oberts al públic ha de complir els requisits professionals i d'idoneïtat necessaris. Aquest personal ha d'assistir a cursos de formació impartits per un centre degudament habilitat i superar les proves de selecció que convoqui la direcció general de la Generalitat de Catalunya competent en matèria d'espectacles públics i activitats recreatives per tal d'obtenir la TIP específica corresponent d'acord amb el decret anteriorment esmentat.

Conseqüentment a nivell organitzatiu restarà organitzat de la següent manera:



Coordinador de Serveis de Seguretat.



Cap d'Equip de vigilants de seguretat i Auxiliars

11.- Mitjans materials, mitjans tècnics i serveis de seguretat

Tots aquest serveis i mitjans es pressupostaran de forma específica, concreta i diferenciada a l'apartat corresponent de la oferta que es realitzi. Igualment, en la facturació que es presenti de forma mensual serà un concepte específic i diferenciat del personal, concretant el cost de cada servei o mitjà tal i com s'especifica en un altre apartat d'aquest plec.

No és una obligació per part de BSM contractar tots els serveis i mitjans sinó els que efectivament siguin necessaris i que s'especifiquen com a tals en aquest plec, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a percebre indemnització o compensació. Aquests serveis podran ser ampliat o reduïts segons les necessitats. Conseqüentment BSM i CBSA no està obligat a utilitzar aquests serveis en la seva totalitat o regularitat, abonant pel seu ús o prestació en funció de la necessitat.

Lector de rondes i punts de marcatge

S'inclou en el present contracte i per a tots els equipaments/instal·lacions i serveis la prestació del servei de instal·lar lector de rondes i punts de marcatge i control de rondes i serveis, substituint si s'escau els existents i connectat al sistema informàtic integral a partir dels requeriments a càrrec de l'adjudicatari. Aquest sistema restarà integrat al Centre de Control Corporatiu de Seguretat i contindrà geolocalització integrat als Sistemes de BSM i es podrà visualitzar al CCS per temes de seguretat a partir del dispositiu de comunicació que porti cada vigilant de seguretat o auxiliar

Vehicles

L'adjudicatari haurà d'aportar en el marc del contracte, els vehicles (automòbil, moto, patinets, bicicleta, etc) que a continuació s'especifiquen per la realització del servei de vigilància ordinari (rondes, serveis d'acuda, desplaçaments, etc) i, si s'escau, extraordinari:

Vehicles a facilitar per a la prestació del servei

	VEHICLES
CEMENTIRIS	• 2 vehicles elèctrics turisme retolats amb DEA incorporat • 1 vehicle 4x4 retolat amb DEA incorporat • 2 motos elèctrica retolades pels vigilants de seguretat dinàmics.

Tots els vehicles tindran que acomplir obligatòriament la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles del Programa Ajuntament + Sostenible publicada en la Gasetta Municipal del 27 de novembre de 2018.

Les despeses de subministrament, manteniment, assegurances, combustible i qualsevol altre cost associat a l'ús de qualsevol dels vehicles aniran íntegrament a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense que suposin cap cost addicional per a l'administració contractant

Tots els serveis que es prestin en moto, bicicleta i patinet haurà d'incloure l'equipació corresponent d'acord amb la normativa vigent i al conveni (com per exemple el casc i guants) per

a cada vigilant de seguretat que porti moto o vehicle, així com equip de pluja individual per als treballadors. També incorporarà els mans lliures per poder comunicar-se en tot moment.

D'acord amb la normativa vigent, tots els vehicles (motocicletes, turismes, patinets, bicicletes, cotxes, etc) adscrits al servei de seguretat hauran d'incorporar, i d'acord amb la normativa vigent, en un lloc visible i destacat, la paraula **SEGURETAT**, el logotip de **BSM** i el logotip de **CBSA**. Així mateix, hauran d'incloure la identificació de l'empresa adjudicatària, la qual en cap cas podrà tenir una presència predominant respecte de la resta d'elements identificatius. BSM es reserva la facultat de determinar, si escau, el disseny i la disposició de la retolació dels vehicles.

Els vehicles hauran d'estar degudament retolats d'acord amb els criteris anteriors. L'adjudicatari serà responsable de l'adquisició, el subministrament, el manteniment i les reparacions dels vehicles, així com de l'assumpció de tots els costos derivats de la seva operació i disponibilitat.

Així mateix, per garantir la continuïtat del servei davant possibles avaries o incidències, l'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, d'un (1) vehicle de reserva amb les mateixes característiques i condicions que els vehicles adscrits al servei .

Servei caní

L'adjudicatari haurà d'ofertar recolzament caní per a la vigilància. En aquesta oferta caldrà tenir present la normativa vigent i procurar un habitatge tancat per a la residència de l'animal mentre no estigui fent rondes ni funcions de vigilància, tot procurant el seu benestar, alimentació i higiene i d'acord amb la normativa establerta.

Els animals hauran d'estar correctament ensinistrats, controlats i identificats en tot moment i acomplint la normativa sanitària existent a tal efecte. En cas de prestació del servei caldrà tenir present el canvi periòdic de gos segons la normativa s'efectuarà en un temps no superior a 48 hores. Els vigilants de seguretat al càrrec, hauran de ser experts en el tractament dels mateixos, acreditant formació en el maneig i utilització de cans ensinistrats, i hauran de disposar de la documentació relativa als cans en tot moment. Tot el personal que hagi d'estar en contacte amb el can durant el servei haurà de disposar de la formació de "canero" corresponent, entregant copia de la formació a BSM i CBSA.

CCTV i Control d'Intrusió

Cementiris de Barcelona disposa d'un Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona ubicat al Cementiri de Montjuïc que es coordina amb el Centre de Control Corporatiu de Seguretat ubicat a la seu de BSM al Carrer Calàbria, 66. Conseqüentment s'inclou en el present contracte i la prestació del servei de videovigilància per CCTV, entre d'altres serveis que es presten al mateix i que consten en la present licitació.

Tal i com es descriu en un altre apartat dels plecs l'equip de seguretat disposarà d'una tablet o dispositiu de comunicació com a suport tècnic integrat al sistema PSIM i d'alarmes i alertes dels cementiris.

Igualment s'inclou el control de intrusió i accessos a realitzar en cada cementiri.

Servei d'alarmes (CRA)

S'inclou en el present contracte i per a tots els cementiris la prestació del servei d'alarmes amb el servei de connexió a una Central Receptora d'Alarmes (CRA), i es duplicarà la seva connexió al Centre de Control existent al cementiri de Montjuïc i al Centre de Control de Seguretat Corporatiu de BSM ubicat al carrer Calabria, que consisteix en el següent:

- Servei de connexió a Central d'Alarmes (CRA)
- Servei de connexió al Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona al cementiri de Montjuïc
- Servei de connexió al CCS (Centre de Control de Seguretat Corporatiu de BSM)
- Manteniment preventiu
- Petites reparacions de la CRA i alarma corresponent i llurs connexions.

Conseqüentment l'adjudicatari haurà de garantir que disposa d'una CRA pròpia 24h durant tot l'any per la gestió d'incidències de seguretat, urgències i emergències que es puguin produir. Aquesta CRA haurà d'estar connectada, també, al centre de control de seguretat del cementiri de Montjuïc i al centre de control de seguretat corporatiu de BSM del carrer Calabria 66, i integrada als sistemes de seguretat electrònica de BSM i CBSA (PSIM, Milestone a tall d'exemple).

Pel manteniment i per les petites reparacions es proposarà un pressupost orientatiu a mà alçada per cada any, no essent una obligació per part de BSM i CBSA contractar o realitzar un determinat nombre de reparacions sinó les que efectivament siguin necessàries, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a percebre indemnització o compensació. Aquest servei de petites reparacions podran ser ampliat o reduït segons les necessitats. Conseqüentment BSM i CBSA no està obligat a utilitzar el pressupost en la seva totalitat.

El personal que formi part de la CRA tindrà una formació específica (20 hores).

L'adjudicatari restarà obligat a fer el manteniment preventiu i la revisió anual d'acord amb la normativa vigent.

Sortida del servei Acuda

S'inclou en el present contracte la prestació del servei d'Acudes de 24 hores tots els dies de l'any coordinat amb el Centres de Controls del cementiri de Montjuïc i del carrer Calabria d'acord amb el protocol que s'estableix en cas de tenir que intervenir.

L'accés de verificació de instal·lació haurà de complir obligatòriament amb la ordre INT/316/2011 de 1 de febrer, sobre el funcionament dels sistemes de alarma en el àmbit de seguretat privada.

Servei de custòdia de claus

S'inclou en el present contracte la prestació del servei de custòdia de claus les 24 hores tots els dies de l'any de totes les instal·lacions de cementiris de Barcelona.

On ja estiguin implantats, aquest servei es farà mitjançant els armaris electrònics intel·ligent de custòdia de claus i llur aplicatiu informàtic.

Aquest Servei pot ser modificat, ampliat o reduït en nombre d'instal·lacions prèvia comunicació de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció BSM i Cementiris de Barcelona

12.- MATERIAL TÈCNIC ESPECÍFIC A FACILITAR PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. Serveis de mitjans tècnics, recursos, mitjans electrònics i dispositius i d'altres complementaris.

BSM i CBSA posarà a disposició del servei determinades ubicacions i mitjans tècnics necessaris per al seu correcte desenvolupament, incloent, entre d'altres, espais de treball, equips informàtics, monitors, sistemes de videovigilància (CCTV) i circuits tancats de televisió.

Aquests mitjans tindran la consideració de recursos base del servei i seran utilitzats pel personal adscrit en el desenvolupament de les seves funcions, d'acord amb els protocols establerts.

Tots aquells elements addicionals que resultin necessaris per garantir la correcta prestació del servei, així com qualsevol millora, equipament complementari o mobiliari anirà íntegrament a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense que això comporti cap cost addicional per a BSM i CBSA.

A requeriment de BSM i CBSA, l'adjudicatari posarà al seu càrrec els ordinadors, tauletes, tablets, Smartphones / telèfons mòbils, walkies, punts de marcatge, lectors de rondes, carregadors i d'altres mitjans electrònics i dispositius pel correcte desenvolupament del treball.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disposició dels mitjans de comunicació necessaris per assegurar la correcta coordinació i operativitat del servei i que permetin una comunicació directa, immediata i contínua entre els diferents efectius desplegats a les instal·lacions i a BSM i CBSA.

Conseqüentment, l'adjudicatari proveirà dels mitjans electrònics i dispositius (ordinadors, tauletes electròniques, telèfons ...) necessaris per a la correcta implantació i funcionament del servei ordinari, extraordinari i esdeveniments

En referència a totes les terminals de comunicacions i amb l'objectiu de garantir la màxima seguretat, així com una prevenció i coordinació àgil i ràpida amb les forces i cossos de seguretat i emergències l'empresa adjudicatària adquirirà terminals de comunicacions professionals de tipus radio intel·ligent.

Sense anar en detriment d'altres materials especificats en d'altres apartats de la licitació, a efectes informatius, descriptius i no limitatius aquests mitjans es prestaran de forma específica i es facilitarà per a la prestació del servei i cal tenir-ho en compte en l'oferta. Són els següents:

	MATERIAL TÈCNIC ESPECÍFIC A FACILITAR PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. Mitjans electrònics i dispositius
CEMENTIRIS (INCLOU EL CENTRE DE CONTROL DE SEGURETAT DE CEMENTIRIS UBICAT AL CEMENTIRI DE MONTJUÏC)	• Equips portàtils de radiofreqüència, walkies, per a tot el personal de seguretat i els carregador dels equips segons estàndards de BSM • Punts de marcatge i control de rondes: Montjuïc (50), Collserola (60 unitats), Les Corts (10), Sant Andreu (10), Poblenou (10) • Lectors de rondes de marcatge o mòbil lector de ronda de marcatge • 7 telèfons mòbils smartphone: 2 per al centre de control de seguretat ubicat al cementiri de Montjuïc, 2 per als vigilants i 3 pels auxiliars

Els Vigilants de Seguretat i els Auxiliars ha de comptar amb el dispositiu d'alerta "d'home mort" (o sistema de seguretat "man-down") emetent una alerta automàtica al lloc on s'acordi amb el contractista si l'usuari queda immobilitzat, pateix una caiguda o perd el coneixement.

BSM/CBSA te previst evolucionar durant 2027/2028 la seva plataforma de radiofreqüència i sistemes de DMR Tier II a DMR Tier III, i l'adjudicatari haurà de realitzar la compra del llicenciament necessari per realitzar aquesta migració, es a dir, haurà de comprar el llicenciament necessari per cadascun dels terminals existents per evolucionar de DMR Tier II a Tier III. Els equips portàtils de radiofreqüència, walkies, serà els dispositius estàndards de BSM (Hytera) o els equivalents i similars o amb les mateixes característiques tècniques de mutu acord que a continuació es detallen:

- HP705 Uv 350-470 Mhz, 2400mAh Li-polymer, Mandown, DMR Tier II & analogue, antenna 9cm, single Desktop Charger and adapter (CH10L30+PS1044)
- INCLOU: SW00012 Hseries to enable Roaming in digital mode
- INCLOU: SW00052 License to enable Priority Interrupt function

O opció de Walkies sense pantalla:

- HP705G BT Uv (D) 350-470 Mhz, mandown, GPS, BT, antena 9 cm, no charger/PSU, DMR Tier II & analogue
- INCLOU: SW00012 Hseries to enable Roaming in digital mode
- MCL39 Smart Multi-Unit Charger Batteries – for HP5, HP7 and PT590

Bases de càrrega

- MCL39 Smart Multi-unit Charger (Euro plug) – for HP705, HP785, PT690, HP5 and HP6 series
- Inclou: PS1044 EU Standard Switching Power Adapter 100-240VAC 1

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la compra del llicenciament i manteniment durant la durada del contracte. Igualment serà responsable de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de tots els terminals i els seus components, així como la adquisició de components addicionals si això ho requereixi BSM/CBSA.

Tots els dispositius de radiofreqüència, walkies, es lliuraran a BSM a les instal·lacions situades al Carrer Calàbria, 66 a Barcelona per adequar els equips als estàndards TIC de la companyia i sintonitzar-los i configurar-los amb els paràmetres necessaris per a la seva utilització. Aquest fet permet incloure'ls en les freqüències de BSM que permet la interoperabilitat dels dispositius en cas d'incident.

Quan finalitzi el procés d'adequació l'adjudicatari s'encarregarà de la recollida dels equips a BSM i de l'enviament d'aquests al destí corresponent per iniciar el procés d'utilització.

Això permetrà la escalabilitat i la utilització d'un canal específic d'emergències (Canals 0, 1 i 9 i dins de la freqüència de BSM i CBSA), que possibiliti la comunicació amb el Centre de Control Corporatiu de Seguretat de BSM, els Centre de Control de Cementiris de Barcelona ubicat al Cementiri de Montjuïc i el SCO (Servei Central a les Operacions) especialment en situacions d'incidència, emergència o coordinació operativa per tal de donar suport.

L'equip de seguretat en tots els torns de treball, així com el Coordinador de Serveis de Seguretat aniran amb un dispositiu mòbil i portable (tauleta, Surface, PDA, ordinador portàtil petit, smartphone...) per tal de rebre en directe les alertes, emergències i incidents de seguretat que succeeixen en qualsevol de les instal·lacions de cementiris on presti servei en temps reals per agilitar la intervenció. Aquest dispositiu tindrà que ser compatible amb l'aplicatiu disponible a BSM/CBSA i restarà integrat als sistemes de BSM/CBSA per tal de rebre les alarmes en temps reals connectades (Psim, Milestone, Core Segle XXII, alertes d'anàlisi vídeo AI, detectors de metalls, controls d'intrusió i accessos, detecció de fum/incendis, etc.)

El servei haurà de disposar d'un sistema de control de rondes que permeti la verificació efectiva de la presència i recorregut del personal de vigilància objecte del contracte. Els punts de marcatge estaran distribuïts estratègicament pels diferents àmbits dels recintes, d'acord amb criteris de cobertura, seguretat i control operatiu i de mutu acord amb BSM i CBSA.

Per a la gestió del sistema, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, de lectors de rondes de marcatge en quantitat suficient, o bé dispositius mòbils equivalents amb funcionalitat de lector.

Tots els equips i dispositius esmentats, així com els costos associats a la seva adquisició, manteniment i operativitat, aniran íntegrament a càrrec de l'adjudicatari.

Serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària:

- La subministració dels equips de comunicació necessaris.
- La seva programació i configuració, incloent la integració dels canals operatius i d'emergència.
- La realització de totes les gestions tècniques i administratives necessàries per al seu funcionament (freqüències, llicències, manteniment, etc.).
- Garantir el correcte funcionament, manteniment i operativitat dels equips durant tota la vigència del contracte.

En cap cas aquestes obligacions comportaran cost addicional per a l'administració contractant.

Sistema informàtic integral de seguretat

L'adjudicatari s'integrarà al sistema de seguretat integral de BSM (PSIM, Core Segle XXII, Milestone, canals d'emergència 0, 1 i 9, etc) i haurà d'aportar al seu càrrec un sistema informàtic integral de gestió documental i dels serveis – gestor de Seguridad - (programa, aplicatiu, etc) que es podrà integrar al PSIM i/o Sistemes electrònics de seguretat connectant-se a la xarxa de BSM, i que permetrà elaborar i accedir els informes que es sol·liciten al present Plec i la seva tramesa corresponent, així com pel control de les incidències de seguretat i informacions de servei. Cal tenir present, a títol informatiu, enunciatiu i no limitatiu, que BSM treballa amb l'entorn informàtic de Milestone, Core Segle XXII, Vigipius, Commend i Hytera.

Conseqüentment, l'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma tecnològica integral i integrada que constitueixi l'eina principal de control operatiu, integrant de manera centralitzada la gestió, el control i el seguiment de tots els serveis de seguretat i auxiliars, i garantint la traçabilitat completa de les actuacions realitzades. La plataforma haurà de permetre l'accés remot en temps real per part del personal autoritzat de CBSA i BSM

En aquest apartat també s'inclou el gestor de flota amb geolocalitzador de tots els vehicles de seguretat (cotxes, motos, bicicletes, etc) que prestin servei.

Conseqüentment, els licitadors hauran d'aportar, permetre i possibilitar l'accés a un sistema informàtic que integri els diferents serveis de seguretat i la seva gestió i seguiment o al seu defecte integrant-se als sistemes de BSM/CBSA.

Aquesta plataforma haurà d'integrar, a nivell informatiu, enunciatiu i no limitatiu i com a mínim, els següents mòduls funcionals:

- La generació de parts diaris d'activitat de manera estructurada i normalitzada.
- El registre immediat d'incidències, anomalies i actuacions rellevants des dels dispositius operatius.
- Consulta i explotació històrica de la informació.
- Emissió d'informes automàtics i personalitzats.
- Monitorització en temps real del vehicles i personal assignat.
- Visualització de l'estat dels serveis i de les incidències actives.
- Sistema d'alertes davant d'incompliments o esdeveniments crítics.
- Sistema integrat de control de rondes incloent (data, hora i punt de control) compliment i traçabilitat dels recorreguts.
- Geolocalització dels vehicles mapificada

Aquest sistema ha de ser accessible des de totes les localitzacions de BSM o CBSA, així com de forma remota amb possibilitat d'interfície mòbil, sense limitació d'usuaris

En cas de ser propi del contractista, la implantació i el manteniment, reparació i reposició d'aquest sistema (hardware i software) anirà a càrrec de l'adjudicatari.

- Devolució del servei del sistema informàtic integral de seguretat:

Durant l'execució dels treballs objecte del present contracte l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per BSM/CBSA a aquests efectes, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes, i eines utilitzats per resoldre'ls.

A la finalització del servei, l'adjudicatari realitzarà la devolució del servei d'acord amb el següent:

- Fase de transició: És el període de temps que comença en el moment en que el nou adjudicatari es fa càrrec del servei i que per definició acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei actuals. Aquesta fase té una limitació temporal màxima de 3 mesos.
- Fase de captura del coneixement: És la fase prèvia a la fase de transició, durant la qual el nou adjudicatari realitzarà amb el suport de l'adjudicatari actual la captura del coneixement i la transferència tecnològica necessària que li permetrà assolir la provisió definitiva del servei al final de la fase de transició. Aquesta fase no serà superior a 2 setmanes.

L'adjudicatari amb anterioritat a la finalització del contracte (tenint en compte els terminis a dalt indicats), haurà de lliurar una proposta del pla de devolució del servei i definició de la durada del pla de devolució:

- Quantificació del recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (paral·lel, workshops,...)
- Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.

També s'ha de proposar el pla de lliurament de:

- Coneixement: Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes)
- Documentació: Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Servei de Dron

S'inclou en el present plec, la possibilitat de poder contractar de forma extraordinària el servei de videovigilància amb Dron a requeriment de BSM/CBSA, acomplint la normativa vigent.

Altres mitjans i materials a càrrec de l'adjudicatari

- Detectores electrònics manuals de metalls per tal d'implementar els escorcolls.
- Ulleres de sol o protecció ocular per al personal de seguretat, vigilants i auxiliars / controladors.
- Llanternes. Mínim 4 per instal·lació
- Impressora d'etiquetes per donar a visitants a on s'escaigui
- Tauletes
- Orelleres
- Escàners de borses, maletes, equipatges o per diferents tipologies d'objectes, si s'escau.
- Sistema tecnològic d'integració als sistemes informàtics Segle XXII i Milestone i PSIM dels dispositius de seguretat electrònica
- Equips de pluja i vent, així com elements de protecció pels vigilants de seguretat dinàmics i motoritzats.
- A les serveis i activitats on sigui necessari: Armilles antitrauma per al personal amb els logotips d'acord amb la normativa vigent i amb el nom l'empresa de Seguretat, la paraula Seguretat i el logo de BSM i CBSA
- Guants antitalls obligatoris.
- Bolígrafs i/o material ofimàtic per la prestació servei.
- Equips EPI's i petos retolats amb la paraula SEGURETAT de comú acord amb BSM i CBSA.
- Cinta per delimitar espais retolades amb el nom de BSM i CBSA
- Punts de marcatge, control i lector de rondes a tots els cementiris i a totes les instal·lacions connectat al sistema informàtic integral de seguretat
- Eines necessàries per desenvolupar les seves funcions de forma correcta, adient i dins del marc normatiu i legal.
- Tanques serigrafades amb el logotip de BSM i CBSA, si s'escau, i rotllos de cinta de seguretat amb el logotip de BSM/CBSA i la paraula Seguretat per delimitar espais.
- Llanterna Balisa de senyalització, per a tots els serveis per a possibles evacuacions o situacions que es requereixi.
- Altres requeriments, mitjans o materials tècnics que es puguin necessitar per tal de garantir la seguretat i la correcta gestió d'una emergència.

13.- FUNCIONS I COMPETÈNCIES DEL PERSONAL**13.1.- Competències digitals**

Per al correcte desenvolupament de les seves funcions, el personal assignat al servei haurà de disposar, com a mínim, de les següents habilitats ofimàtiques bàsiques, incloent:

- Maneig de Microsoft Word
- Maneig de Microsoft Excel

Competència en l'ús de dispositius portàtils, com ara:

- Telèfons intel·ligents (smartphones)
- Tauletes
- Ordinadors

13.2.- Funcions generals del Vigilant de Seguretat

Són aquelles descrites en la vigent Llei 5/2014, de 4 de abril, de Seguretat Privada, en el Reial Decret 2364/1994, de 9 de desembre, del Reglament de Seguretat Privada, les posteriors modificacions, decrets i normatives, així com les pròpies de BSM dins d'aquest marc legal i que es descriuen a continuació:

- Vetllar per la protecció dels bens i immobles així com la protecció de les persones. Amb efectes identificatius i no limitatius.
- Efectuar controls d'identitat en els accessos o en l'interior dels espais i edificis.
- Rondes de control interiors i exteriors programades mitjançant punts de marcatge i amb el sistema de control i seguiment establert.
- Prevenir i evitar la comissió d'actes delictius, infraccions o incidents de seguretat així com la comissió d'actes vandàlics, incívics o infraccions en els espais vigilats.
- Transmetre les directrius rebudes, garantint la seva exactitud.
- Atendre les eventualitats o incidències que es produeixin fora del normal desenvolupament del treball diari, sempre que estiguin incloses en l'àmbit de la seva competència.
- En cas d'incidència s'actuarà seguint els protocols i procediments establerts per a cada cas.
- En cas d'emergència aplicar el Pla d'Autoprotecció (PAU) o Pla d'Emergència (PE) de la instal·lació, sobre el que l'empresa adjudicatària es compromet a formar específicament al seu personal.
- Comprovació dels visitants a l'entrada de l'edifici/instal·lació/equipament on es presta servei, orientació dels mateixos, col·laborar i informar als usuaris de les instal·lacions que accedeixin a les mateixes i controlar el trànsit en zones reservades o de circulació restringida. Pot incloure atenció telefònica i control de centraleta.
- Contactar amb les Forces de Seguretat de l'Estat, Mossos d'Esquadra, Bombers, Ambulàncies, Guardia Urbana, Protecció Civil, serveis d'emergències, etc. en cas de necessitat.
- Obertura, tancament i control dels sistemes d'alarma, CRA, controls d'intrusió i donar resposta als mateixos. Recepció d'alarmes de intrusió/seguretat i activació de protocols específics si s'escau.
- Recepció de trucades d'interfonia de dependències de BSM si s'escau.
- Redacció de l'informe Diari de Serveis, d'acord amb al present Plec i les indicacions de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona. Aquest informe serà lliurat de forma diària per part del coordinador de Serveis als responsables de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i de CBSA de la forma que li sigui indicada. Complimentar el part diari, així com la resta d'informes que es demanin.
- Comprovació durant les Rondes de l'estat general de les instal·lacions (calderes, estacions transformadores, extintors, BIE's, instal·lacions elèctriques, etc) i comunicar qualsevol incidència i/o anomalia, per a garantir el seu funcionament i seguretat, elaborant els parts i/o fulles de registre corresponents. Revisió i control de l'estat de les instal·lacions, elaborant els parts i/o fulles de registre corresponents.
- Recepció d'alarmes tècniques i activació de protocols específics si s'escau.
- Verificació i control de l'estat de les vies d'evacuació i sortides d'emergències, així com de la seva senyalització corresponent.
- Verificació i control dels mitjans d'extinció i sistemes de detecció d'incendis. Si s'escau, farà treballs de prevenció, control i extinció amb els mitjans disponibles, de qualsevol conat

d'incendi que es produeixi, així com activar les mesures d'emergència en cas necessari.

- Prevenir, controlar i extingir amb els mitjans disponibles, qualsevol conat d'incendi que es produeixi, així com activar les mesures d'emergència en cas necessari.
- Controlar que l'actitud de les persones que accedeixen a les instal·lacions/equipaments/serveis no posa en perill la seva pròpia integritat i la dels altres o la integritat de les instal·lacions i el correcte funcionament dels serveis.
- Custodia de claus de les instal·lacions/equipaments/serveis i control de les mateixes.
- Realitzar l'acompanyament i assistència del personal operatiu que es desplaça amb efectiu per a les diferents taquilles de BSM si s'escau.
- Control d'activitats no permeses en totes les instal·lacions, inclouen actituds i comportaments incívics.
- De forma específica, el Coordinador de Serveis de Seguretat o els Vigilants de Seguretat del Centre de Control de Seguretat de Cementiris de Barcelona farà la coordinació i el seguiment i sortides del servei d'Acudas extraordinari des del Centre de Control de Seguretat ubicat al cementiri de Montjuïc, així com el seguiment dels vigilants de seguretat ordinaris que també tenen funcions de dinàmics a partir dels incidents que es puguin produir. Igualment farà supervisió i control de les imatges de videovigilància provinents de cada dependència per tal de donar suport si s'escau, així com del control i seguiment de les CRA.
- Control de les imatges de videovigilància.
- A requeriment: Gestió Llista accés personal autoritzat permanent, Gestió Llista accés personal en esdeveniments, Gestió Llistat accés visites, Gestió vehicles que accedeixen a les instal·lacions i els estacionats, Gestió Objectes perduts, entre d'altres.
- Protocols de Seguretat i Plans d'Autoprotecció i emergències: Conèixer els protocols de seguretat, els Plans d'Autoprotecció i sobretot el sistema de comunicacions establerts
- Col·laborar en la gestió de situacions de crisi, contingències o incidències extraordinàries, proporcionant suport operatiu davant aglomeracions, incidències meteorològiques, avaries tècniques greus o altres situacions excepcionals, seguint en tot moment les directrius dels responsables del servei.
- Detectar, prevenir i comunicar possibles situacions de risc psicosocial o de conducta, com ara conflictes entre usuaris, actituds violentes, persones en situació de vulnerabilitat o comportaments que puguin derivar en incidents de seguretat, activant els protocols establerts.
- Participar activament en simulacres d'emergència, evacuació i autoprotecció, col·laborant en la seva execució i aportant informació o propostes de millora derivades de l'experiència operativa.
- Vetllar pel compliment de les normes internes i d'ús de les instal·lacions, informant, advertint i, si escau, dissuadint conductes no permeses abans que puguin generar incidències o riscos.
- Vetllar per l'acompliment de l'Ordenança de modificació de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona aprovada pel Consell Plenari Municipal el 19 de desembre de 2025
- Donar suport en la gestió i control d'accessos de personal extern, empreses proveïdores i serveis de manteniment, incloent l'acompanyament i la supervisió de treballs en zones sensibles o restringides.

- Registrar, analitzar i comunicar incidències reiterades o patrons de risc, amb l'objectiu de facilitar accions preventives i millorar contínuament els protocols de seguretat.
- Comprovar periòdicament el correcte funcionament dels sistemes de comunicació, incloent emissores, telèfons d'emergència, tauletes, ordinadors i sistemes d'interfonia, comunicant qualsevol anomalia detectada.
- Col·laborar en l'aplicació de mesures de seguretat preventiva en funció del nivell d'alerta vigent, d'acord amb les instruccions de les autoritats competents i els protocols interns establerts.
- Prestar suport en tasques bàsiques d'informació i atenció al públic en situacions excepcionals, sempre dins l'àmbit de la seguretat i sense substituir les funcions pròpies d'altres perfils professionals.
- Els vigilants de seguretat dinàmics o altre personal de seguretat que vagin en vehicle descobert (moto, bicicleta, cotxet de golf, patinet, etc.) aplicarà els protocols i procediments establerts a BSM en situacions de pre-alerta o alerta meteorològica o d'altres i d'acord amb el conveni de seguretat privada.

Aquestes funcions descrites són amb finalitat informativa, descriptiva però no limitativa i s'adapten a les seves respectives instal·lacions/equipaments/serveis/activitats.

13.3.- Funcions generals dels auxiliars de serveis-controlador d'accessos.

Els auxiliars de serveis són treballadors que realitzen tasques de suport com l'atenció al públic, recepció, consergeria, control bàsic d'instal·lacions o suport logístic. Actuen sempre com a personal auxiliar i de suport operatiu. Dins d'aquest grup es troben els controladors d'accessos, que desenvolupen una funció més específica. La seva missió principal es garantir el correcte funcionament operatiu de les instal·lacions assignades, oferint suport, control bàsic i atenció als usuaris, d'acord amb els protocols interns de BSM

La legislació estableix de manera clara que tant els auxiliars com els controladors d'accessos no poden realitzar funcions pròpies dels vigilants de seguretat.

Les funcions principals a partir de la normativa vigent, són:

- Controlar accessos i circulació de persones o vehicles.
- Informació i orientació a usuaris i visitants.
- Recepció i atenció telefònica.
- Obertura i tancament d'instal·lacions.
- Control de claus.
- Supervisió visual bàsica d'espais comuns.
- Control d'entrades i sortides de vehicles.
- Aplicar els protocols d'actuació establerts
- Vetllar pel compliment de normes internes
- Donar suport operatiu
- Detecció d'incidències i avís als responsables o a seguretat.
- Rondes de comprovació no vinculades a seguretat privada.

- Suport en emergències seguint protocols interns.
- Control d'aforaments i cues.
- Tasques auxiliars en esdeveniments, equipaments, serveis i activitats.

La Llei 5/2014 de Seguretat Privada estableix que un auxiliar no pot fer:

- Vigilar i protegir béns o persones de manera professional.
- Fer rondes de vigilància de seguretat amb funció dissuasiva.
- Identificar obligatòriament persones.
- Fer escorcolls.
- Retenir persones.
- Intervenir en conflictes físicament excepte en legítima defensa.
- Portar armes, defenses o manilles.
- Controlar sistemes de seguretat com a funció reservada.
- Substituir un vigilant de seguretat habilitat.

Dins d'aquest grup es troben els controladors d'accessos, que desenvolupen una funció més específica centrada en la supervisió d'entrades i sortides de persones o vehicles, la comprovació visual d'acreditacions, la informació als usuaris i la comunicació d'incidències, sempre sense intervenir directament

L'article 24.2 de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les

activitats recreatives, estableix que el personal responsable del control d'accés i d'aforaments dels Establiments oberts al públic ha de complir els requisits professionals i d'idoneïtat necessaris. Aquest personal ha d'assistir a cursos de formació impartits per un centre degudament habilitat i superar les proves de selecció que convoqui la direcció general competent en matèria d'espectacles públics i activitats recreatives per tal d'obtenir la TIP corresponent.

Els articles 61 al 63 i l'annex V del Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, aprovat pel Decret 112/2010, de 31 d'agost, regulen els requisits que han de complir i les proves de selecció que han de superar els aspirants per obtenir l'habilitació com a personal de control d'accés de determinats establiments o espais oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives.

D'altra banda, l'apartat 4 de l'annex V del Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives regula les proves que s'han de superar i estableix que la administració competent ha de convocar les proves de selecció per obtenir l'habilitació per exercir les funcions de personal de control d'accés.

Les funcions que han d'exercir les persones que siguin habilitades com a personal de control d'accés són les que estableix l'article 60 del Reglament esmentat anteriorment.

- Les tasques de recepció, comprovació de visitants i orientació dels mateixos.
- Donar informació en els accessos, realitzar enquestes, controlar el trànsit en zones reservades o de circulació restringida en l'interior de les instal·lacions. Informació i atenció al públic.
- Controlar que l'actitud de les persones que accedeixen a les instal·lacions no posa en perill la seva pròpia integritat i la dels altres. Control bàsic dels accessos.
- Gestió d'incidències menors seguint els protocols establerts (avisos, petites anomalies, etc).
- Obertura i tancament de les instal·lacions d'acord amb els horaris establerts.
- Posar en coneixement de les Forces i Cossos de Seguretat, així com del personal de vigilància de les instal·lacions, qualsevol actitud de persones que atemptin contra la integritat de les persones o instal·lacions de BSM o Cementiris de Barcelona.
- Atenció telefònica i control de centraleta, quant així ho sol·liciti BSM i CBSA.
- Tasques de suport administratiu en el servei i suport logístic en l'organització d'activitats i esdeveniments.
- Col·laborar en les tasques que se li assignin en cas d'emergències.
- En cas d'emergència aplicar el Pla d'Autoprotecció (PAU) o Pla d'Emergència (PE) de la instal·lació, sobre el que l'empresa adjudicatària es compromet a formar específicament al seu personal.
- En cap cas i en cap concepte desenvoluparà funcions que amb caràcter específic, tinguin atribuïts els Vigilants de seguretat d'acord amb l'establert per la Llei i el Reglament de Seguretat Privada.
- Redacció de l'informe Diari de Serveis, d'acord amb al present Plec i les indicacions de BSM/CBSA. Aquest informe serà lliurat de forma diària per part del coordinador de Servei de Seguretat als responsables de la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i CBSA de la forma que li sigui indicada.
- A requeriment: Gestió Llista accés personal autoritzat permanent, Gestió Llista accés personal en esdeveniments, Gestió Llistat accés visites, Gestió vehicles que accedeixen a les instal·lacions i els estacionats, Gestió Objectes perduts.

Aquestes funcions descrites són amb finalitat informativa, descriptiva però no limitativa i s'adapten a les respectives instal·lacions/equipaments/serveis/activitats.

De forma específica el personal que realitzi funcions de control d'accés farà les seves funcions i s'acomplirà el que estableix la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, així com el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives Decret 112/2010 de 31 d'agost de la Generalitat de Catalunya.

En resum, els auxiliars de serveis i els controladors d'accessos comparteixen el mateix marc legal i conveni, diferenciant-se únicament pel tipus de funcions que desenvolupen dins d'aquest àmbit, sent sempre personal auxiliar sense competències en matèria de seguretat privada.

Poden fer únicament funcions auxiliars i complementàries, però no funcions pròpies de seguretat privada reservades als vigilants habilitats

14.- REFORÇ I RETENS

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM/CBSA, amb personal amb experiència mínima d'un mes, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. També disposarà d'un reten presencial de personal suficient per tal de donar els relleus pertinents i/o resoldre incidències pròpies del servei (retards del personal, absències, baixes imprevistes durant el servei, etc...). En qualsevol cas, aquest personal haurà de conèixer i estar format per realitzar les funcions del seu lloc de treball, així com el coneixement del Pla d'Autoprotecció específic de la instauració.

L'adjudicatari s'obliga a aportar un nombre de personal de retén mai inferior al 5% del nombre de personal sol·licitat en la petició de servei, ja sigui serveis ordinaris i extraordinaris. Aquest retén anirà a càrrec de l'adjudicatari.

15.- SEGUIMENT DEL SERVEI PER PART DE BSM I CBSA I RECONeixEMENT INICIAL DEL SERVEI I INSPECCIÓ

15.1.- Informe i reconeixement inicial del servei per part del contractista

En un termini màxim de 30 dies a comptar des de l'adjudicació, el licitador haurà d'elaborar un pla de transició i implantació a partir d'un informe de reconeixement de la seguretat, recollint l'estat dels espais, instal·lacions i sistemes de seguretat existents, així com l'organització del servei, relacionant, des de la seva vessant, les deficiències, vulnerabilitats, anomalies i el seu estat de funcionament i conservació. Aquest document haurà de garantir el onboarding, la continuïtat del servei, la migració o implantació tecnològica i la estabilització.

També haurà d'incloure, a proposta, les possibles modificacions necessàries derivades de la normativa vigent en matèria de seguretat, de cara a garantir la seva adequació, així com recopilar i actualitzar tota la documentació tècnica disponible que sigui vàlida.

Les finalitats de l'informe són:

- Conèixer la instal·lació, equipaments i serveis a on es prestarà el servei.
- Comprovar i actualitzar l'inventari dels sistemes de seguretat existents.
- Analitzar l'estat real dels equips, dispositius i infraestructures de seguretat.
- Avaluar els riscos associats.
- Proposar actuacions de millora per reforçar la seguretat.
- Revisar els protocols operatius i proposar millores si escau.
- Agrupar tota la documentació tècnica i operativa disponible.

Els apartats mínims exigibles a l'informe són:

- Emplaçament
- Descripció general
- Anàlisi de riscos i vulnerabilitats
- Inventari dels sistemes de seguretat (intrusió, CCTV, control d'accés, etc.)
- Estat de funcionament dels equips i sistemes
- Protocols operatius existents (rondes, control d'accessos, actuació en incidències, etc.)
- Proposta de millores tècniques i operatives
- Pla de seguretat i vigilància
- Proposta de coordinació i d'organització del servei (torns, horaris, cobertura, etc.)

Com a resultat d'aquest informe, l'Adjudicatari haurà d'obtenir un coneixement exhaustiu de les instal·lacions i equipaments, així com del servei de seguretat, i haurà d'informar a BSM i CBSA de les possibles millores a implementar. BSM i CBSA decidirà, en cada cas, la seva execució.

15.2.- informes o auditories de seguiment del servei

BSM i CBSA podrà realitzar informes o auditories operatives periòdiques del servei amb una freqüència regular.

Aquests informes o auditories inclouran:

- Verificació del compliment dels protocols.
- Control de presència i cobertura.
- Revisió dels registres i incidències.
- Avaluació de la qualitat del servei.

L'adjudicatari haurà de presentar un Pla d'Acció Correctiu en un termini màxim de 5 dies en cas de detecció de desviacions.

BSM i CBSA podrà dur a terme inspeccions no programades en qualsevol moment.

15.3.- Auditories als serveis al càrrec de l'adjudicatari

L'adjudicatari disposarà d'un servei d'inspecció continuat durant les 24 hores de prestació del servei, inclosos diumenges i festius.

La inspecció serà realitzada com a mínim amb caràcter setmanal per a cadascun dels cementiris, i de manera alternativa en els diferents horaris de prestació del servei, en especial en el torn de nit. Aquestes inspeccions s'hauran de fer constar en l'informe Diari de Serveis. Es realitzarà un mínim de 5 inspeccions mensuals, una per franja horària, a tots els serveis i instal·lacions.

L'informe corresponent es posarà a disposició de BSM i CBSA mitjançant el sistema integral de seguretat electrònica, gestor documental del contractista integrat a BSM/CSBA o la plataforma única del sistema i programa informàtic de BSM/CBSA a la qual s'integrarà el contractista. Aquests

espais serà la ubicació a on es faran arribar tots els informes, controls de rondes, inspeccions i qualsevol document en referència als serveis prestats i operatius.

L'adjudicatari lliurarà mensualment a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona, la informació respecte de les inspeccions realitzades i els seus resultats, així com les mesures a prendre per millorar les deficiències detectades en les inspeccions.

L'adjudicatari designarà per la seva part un interlocutor, que serà el Coordinador de Serveis de Seguretat, qui mantindrà reunions com a mínim amb caràcter mensual amb la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció i Direcció de Cementiris o persona en qui delegui, per a analitzar les incidències produïdes i el funcionament dels serveis.

L'Adjudicatari haurà de posar en funcionament durant els primers 30 dies del servei un sistema telemàtic de control de rondes, així com el Sistema informàtic integral de seguretat integrat a BSM/CBSA. Aquestes rondes seran acordades amb BSM i CBSA i els punts de marcatge com la freqüència de les rondes a realitzar.

La Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona haurà de poder disposar dels informes de rondes d'acord amb els informes que es sol·liciten al present plec a fi de comprovar la correcta realització de les mateixes. Aquestes rondes se podran modificar cada vegada que els responsables de BSM i CBSA ho consideren oportú, notificant-ho els canvis a l'adjudicatària per realitzar els mateixos.

15.4.- Sistema independent de la qualitat del servei

L'empresa adjudicatària restarà obligada al seu càrrec a la realització semestral d'un "Mystery Shopper" que permeti avaluar la qualitat del servei prestat. El control serà realitzat per una empresa independent, que l'adjudicatari proposarà a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona. L'empresa elaborarà un informe de resultats que entregarà a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i a la Direcció de Cementiris. L'Adjudicatari es farà càrrec d'aquesta despesa.

El "Mystery Shopper" contindrà, com a mínim, a efectes descriptius, enunciatiu i no limitatiu informació relativa a:

- La correcta cobertura del lloc de treball. Uniformitat i presència adequada.
- Compliment de la normativa en el desenvolupament del lloc de treball.
- Correcció de la informació prestada.
- Atenció al client prestada.
- Actitud i pro activitat en la prestació del servei.
- Sensació de seguretat que els usuaris tenen a les instal·lacions, equipaments i serveis i durant l'activitat quotidiana i ordinària o a l'esdeveniment extraordinari.
- Gestió de l'operativa pròpia i llurs activitats: cues i accessos, informació, coordinació amb els companys i amb d'altres operadors, etc.

El "Mystery Shopper" continuarà, com a mínim, la mateixa informació anteriorment esmentada.

BSM i CBSA per tal de garantir la eficàcia i qualitat d'aquestes auditories operatives especificarà l'objectiu de les mateixes, així com les característiques per tal de la seva adequació i incidents tipus.

16.- ALTRES REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL

16.1.- Uniformitat i vestuari

L'adjudicatari mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei, en correcte estat d'uniformitat, qui vindran obligats, a requeriment de BSM i CBSA, a la renovació total o parcial de l'esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball. L'adjudicatari serà el responsable de vetllar pel correcte ús de la uniformitat del personal en servei, així com dels mitjans materials i el material tècnic. Igualment vetllarà per una correcta presència personal.

BSM/CBSA facilitarà com a vestidor, un lloc suficient pel personal de l'adjudicatari. Si l'ús d'aquest espai es exclusiu pel personal de l'adjudicatari, aquest assumirà les despeses de condicionament, manteniment i equipament del mateix pel seu personal. En cas de que sigui compartit, assumirà el percentatge de la despesa de condicionament, manteniment i equipament del mateix pel seu personal d'acord amb els metres quadrats de la seva ocupació i les seves necessitats.

Serà a càrrec de l'adjudicatari garantir que el personal que està donant servei disposi dels mitjans suficients per poder desenvolupar les seves funcions durant tot l'any i sota les condicions meteorològiques que es puguin donar (gorres, impermeables, anoracs, parques, botes, tendals i carpes, crema de protecció solar, armilles reflectants...). El vestuari tindrà la identificació de seguretat o auxiliar així com de l'empresa que el presta d'acord amb el marc legal i normatiu existent i tindrà que incloure el logotip de BSM i CBSA.

Tota la uniformitat del personal auxiliar i coordinadors i responsables de servei haurà de ser aprovada per BSM i CBSA la qual tindrà que preservar i ser-hi d'acord amb l'esperit de la instal·lació i ser identificats fàcilment pels clients.

16.2.- Formació

Independentment del procés d'aprenentatge i capacitació del personal de l'adjudicatari, el qual ha de preveure una formació prèvia d'un mínim de 24 hores demostrables abans de la incorporació al servei, així com l'establert pel marc legal i normatiu, prèviament a la incorporació al servei i durant el mateix, aquest s'obliga a realitzar entre el seu personal, especialment els adscrits als serveis ordinaris però no de forma exclusiva ni excloent per a la resta, els següents cursos i formacions, així com els de reciclatge, per tal de acomplir en tot moment el nivell de qualitat, experiència de client i excel·lència que BSM i CBSA ofereix en les seves instal·lacions.

L'adjudicatari haurà de fer arribar a BSM i CBSA els justificants i acreditacions de totes les formacions realitzades. A tall enunciatiu, informatiu i no limitatiu amb d'altres formacions que es desprenen del present plec tècnics i cal que fer, també es requereixen les següents:

- Ús del Desfibril·lador Extern Automàtic (DEA)
- Atenció Especialitzada a persones amb mobilitat reduïda (PMR).
- Prevenció de Riscos Laborals.
- Formació dels Vigilants de Seguretat del curs corresponent de Seguretat en Espectacles Públics.
- Formació dels Vigilants de Seguretat sobre violència sexuals.
- Formació bàsica de primers auxilis.
- Formació bàsica en atenció ciutadana i al client.
- Formació de mediació i gestió de conflictes.
- Formació dels Vigilants de Seguretat del curs Llenguatge inclusiu i no sexista
- Formació dels Vigilants de Seguretat del curs de sensibilització sobre delictes d'odi, diversitat afectivosexual i no discriminació de les persones LGTBI.
- El personal que formi part de la CRA tindrà una formació específica (20 hores).
- Formació bàsica en extinció d'incendis i evacuació d'edificis.
- Formació en gestió de escàners i raig x o d'altres dispositius de seguretat electrònica.
- Formació bàsica en vigilància i seguretat del patrimoni històric i artístic.
- Formació bàsica i garantir el reciclatge en l'ús de noves tecnologies i sistemes electrònics de seguretat: CCTV, analítica de vídeo, dashboard, aplicacions i programes PSIM, etc.
- BSM impartirà la formació del Pla d'autoprotecció i Pla d'Emergències de les instal·lacions la qual requereix d'obligatòria assistència a la mateixa.

Aquestes formacions, capacitacions i reciclatge permanent persegueix la excel·lència en la experiència del client, la millora de la imatge, la prevenció de riscos laborals, plans d'autoprotecció i d'emergència, criteris mediambientals i millora de les tècniques d'intervenció i actuació davant els incidents.

Aquestes formacions s'haurà de acreditar amb la corresponent certificació individual de cada persona i entregada a la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció de BSM i Cementiris de Barcelona.

El temps invertit per l'adjudicatari en les formacions, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat. Conseqüentment el temps de formació i reciclatge el servei estarà cobert en la seva totalitat.

Aquestes formacions, i d'altres que es puguin realitzar, inclou al personal subrogat pel contractista.

El contractista presentarà en l'oferta un pla de formació de la realització del cursos, amb els contigus de cada formació, títol de curs, calendari de realització, noves propostes formatives i amb la previsió de reciclatge per a tot el contracte.

Tot el personal dels serveis ordinaris i extraordinaris haurà de assistir a les formacions que BSM consideri necessàries, bé siguin sobre el Pla d'Autoprotecció, Pla d'Emergències, o sobre les operatives específiques dels esdeveniments i gestió dels serveis i instal·lacions. Aquestes formacions les impartirà personal de BSM i CBSA o personal extern a BSM i CBSA i seran a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari destinarà als serveis contractats, personal amb la capacitat de comprensió i ús dels dos idiomes oficials a Catalunya, com a mínim.

Quan s'incorpori nou personal al servei, el contractista garantirà que se li proporcionarà aquesta formació abans de la incorporació al seu lloc de treball. BSM o CBSA pot complementar aquesta formació amb altres formacions específiques.

El cost d'aquesta formació serà íntegrament assumit per l'empresa adjudicatària, sense cap repercussió econòmica per a l'administració contractant.

17.- PLANS D'AUTOPROTECCIÓ I PLANS D'EMERGÈNCIA

El servei haurà d'estar plenament integrat dins dels Plans d'Autoprotecció i Plans d'Emergència de les instal·lacions i serveis objecte del contracte, garantint una actuació coordinada, eficaç i immediata davant qualsevol situació d'emergència o incident que comporti la aplicació parcial o total dels mateixos.

L'adjudicatari haurà d'assegurar que tot el personal adscrit al servei coneix i aplica els protocols d'actuació definits, especialment en matèria de:

- Evacuació de persones usuàries i personal.
- Confinament i control d'accessos en situacions de risc.
- Actuació davant incendis, emergències sanitàries, incidents meteorològics o incidents de seguretat.
- Gestió d'incidències amb afectació a actes o concentracions de persones.

A aquests efectes, el servei haurà de garantir:

- La formació específica del personal en matèria d'emergències, primers auxilis i ús de mitjans de protecció.
- La correcta identificació i coneixement dels itineraris d'evacuació, punts de reunió i mitjans de protecció disponibles en cada recinte.
- La designació de rols operatius en situacions d'emergència, d'acord amb el Pla d'Autoprotecció o Pla d'Emergències.
- La coordinació i col·laboració amb els serveis externs d'emergència (Bombers, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana, Protecció Civil, serveis sanitaris), seguint en tot moment les instruccions dels responsables operatius.

L'adjudicatari haurà de participar, de manera obligatòria, en les formacions i els simulacres que es planifiquin, així com proposar millores operatives derivades de la seva experiència en la gestió d'emergències.

Qualsevol incidència d'emergència haurà de ser registrada i documentada, incloent la traçabilitat de les actuacions, temps de resposta i resultats, amb la finalitat de permetre l'anàlisi posterior i la millora contínua del servei.

18.-ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA).

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA) per a la totalitat de les prestacions objecte del contracte.

Disponibilitat del servei

- Tots els serveis hauran d'estar operatius segons els horaris establerts, garantint la cobertura del 100% dels serveis contractats.
- El servei de CRA haurà d'estar disponible 24x7 amb una disponibilitat mínima del 99,5%.

Temps de resposta operativa

- Incidències crítiques (afectació total a la seguretat o absència de servei): resposta immediata i activació de recursos en un màxim de 2 hores.
- Incidències greus (afectació parcial del servei): resposta en un màxim de 4 hores.
 - Incidències lleus (afectacions menors o incidències auxiliars): resposta en un màxim de 24 hores.

Temps de cobertura i substitució de personal

- Les absències del personal de seguretat o auxiliars hauran de ser cobertes en un termini màxim de 2 hores.
- En casos programats, la substitució haurà d'estar garantida des de l'inici del servei sense interrupcions.

Qualitat del servei

- El personal haurà d'estar degudament format, uniformat i identificat.
- Es garantirà el correcte compliment de les funcions assignades tant en serveis de vigilància com auxiliars (atenció a l'usuari, control d'accessos, suport operatiu, etc.).
- Es vetllarà per una actitud professional, proactiva i adequada a l'entorn dels cementiris.

Gestió de les alarmes i incidències (CRA)

- Recepció d'alarmes immediata (≤ 10 segons).
- Verificació i gestió inicial en ≤ 60 segons.
- Comunicació immediata als Centres de Controls de Seguretat i activació dels protocols corresponents.

La concurrència d'algun incompliment d'aquests acords significarà la imposició d'una penalització lleu. La seva reiteració podrà considerar-se com un incompliment greu o molt greu del contracte fins al punt d'arribar a la resolució. En tot cas l'entitat contractant aplicarà criteris de proporcionalitat i en cap cas s'aplicaran de forma arbitrària. [

19.- ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- A) Satisfer l'import total de les despeses de personal, quotes a la Seguretat Social, impostos i arbitris. Fer arribar trimestralment certificat acreditatiu dels organismes competents d'estar al corrent de totes les obligacions laboral, fiscals i legals, així com tenir a disposició de BSM la documentació que en matèria laboral, de Seguretat Social i especialment de Riscos Laborals calgui a efectes del compliment de les disposicions legals i convencionals que existeixin en cada moment.
- B) Presentació de la documentació relativa al compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals:
- Avaluació de riscos relacionats amb l'activitat de l'adjudicatari a les nostres instal·lacions.
 - Pla de prevenció de riscos per al control dels riscos detectats (Carpes, llanternes, paraigües, para-sols, gorres, armilles, guants protectors, i qualsevol altre equipament necessari pel desenvolupament de la seva funció en qualsevol condició climatològica)
 - Mesures de prevenció i protecció a prendre pel personal de BSM davant d'aquests riscos.
 - Justificants de la formació en prevenció de riscos laborals realitzada als vigilants que es destinaran a les nostres instal·lacions.
 - Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques a realitzar.
 - Justificant de conèixer el pla d' Autoprotecció i/o emergència de la instal·lació. En serveis extraordinaris i/o esdeveniments aquesta informació del personal referent a Relacions Laborals/CAE haurà d'estar introduïda a la plataforma mínim 12h abans inici esdeveniment (incloent muntatge).
- C) Assistència (a càrrec de l'adjudicatari) a les formacions sobre les diferents operatives dels esdeveniments o les que BSM i CBSA consideri necessari per la bona prestació del servei.
- D) Complir les obligacions i prestacions que la Legislació Social i/o Conveni Col·lectiu vigent estableixi per al seu personal.
- E) Exercir directament el servei d'acord amb els límits establerts en el Plec de clàusules Particulars en quan a subcontractació.
- F) Establir l'organització necessària i dotar al seu càrrec el servei del material, maquinària, vehicles adients (com per exemple walkies, cotxe elèctric o híbrid, patinet, bicicleta, moto, etc...) perquè els serveis siguin prestats per personal amb la qualificació adequada i tinguin la qualitat requerida.
- G) Complir la normativa vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals i les mesures emprades, així com tot el relacionat amb la coordinació empresarial prevista legalment relativa a la seguretat de persones i béns, i a l'ús i conservació dels espais i equips cedits. Per això serà necessari tenir un Pla de Prevenció per al control dels riscos detectats, així com les mesures a prendre per BSM i CBSA front aquest riscos.

- H) Mantenir en tot moment perfectament uniformat el seu personal, que haurà de ser fàcilment identificable a la vista, complint la normativa i de manera que es distingeixi a simple vista i a través de la serigrafia, escuts dels uniformes o les plaques identificatives corresponents, tant els vigilants de seguretat com els auxiliars de serveis.
- I) Amb la finalitat de controlar el servei, l'adjudicatari lliurarà a BSM o Cementiris de Barcelona, així com la Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció la documentació que li sigui requerida.
- J) L'adjudicatari no podrà contractar ni en conseqüència assignaran al servei contractat per BSM, personal amb una jornada diària, setmanal o mensual superior a la legalment prevista.
- K) Medi ambient: l'adjudicatari s'ha de comprometre a treballar d'acord amb la Política Ambiental i de Qualitat de BSM i CBSA reduint el seu impacte ambiental, fent ús racional dels recursos utilitzats, tot utilitzant productes ambientals correctes sempre que sigui possible, i minimitzant i separant correctament els residus generats. Especialment en referència a les ampolles d'aigua que siguin reutilitzables o d'altres materials plàstics per tal de minimitzar els residus i millora de la sostenibilitat.
- L) Atendre a la ciutadania amb fluïdesa en llengua catalana i castellana, tant en l'expressió oral com escrita.
- M) Lliurar a BSM i CBSA mensualment, si s'escau, un quadre informatiu relatiu al seguiment del compliment dels criteris de responsabilitat social previstos al contracte.
- N) Respectar els acords i les normes de confidencialitat i donar compliment als principis i compromís de les mateixes.

20.- DESIGNACIÓ I FUNCIONS DEL RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Les empreses adjudicatàries anomenarà un únic responsable del contracte com a interlocutor i tindrà poders suficients per a la gestió del mateix. En el cas d'un canvi de responsable per part de l'empresa adjudicatària, aquest haurà d'ésser comunicat a BSM i CBSA amb quinze dies d'antelació.

Així mateix i atenent a les particularitats de l'organigrama de BSM/CBSA per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte BSM/CBSA designa com a responsable del contracte amb independència de la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del contracte a Francisco Pérez Garcia. En cas de substitució/relleu per canvi organitzatiu o qualsevol altra causa es comunicarà a l'adjudicatari.

Sota aquest organigrama s'articularen una sèrie de funcions de seguiment de la prestació/execució del contracte que garantiran el correcte compliment d'aquest.

El responsable del contracte serà la unitat destinatària del contracte a excepció que la promotora del contracte sigui l'encarregada d'executar-lo. Sense perjudici de què l'entitat per motius organitzatius nomeni com a responsable del contracte a algú amb un càrrec diferent.

Aquest responsable del contracte exercirà les funcions següents sense ser limitatiu:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació objecte del contracte, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Control dels terminis d'execució i de la subcontractació. Emetre un informe genèric i transversal on determini si el retard en l'execució/entrega és produït per motius imputables al contractista.
- Adoptar les mesures que siguin necessàries durant el període d'execució dels contractes de serveis que impliquin el desenvolupament o manteniment d'aplicacions informàtiques, concretament en la programació de les anualitats per al finançament i pagament d'aquests contractes.
- Donar instruccions al contractista per a la correcta execució de la prestació d'un contracte de serveis.
- Comprovació de l'aplicació de les clàusules socials i ambientals establertes en el plec, dels requisits concrets d'execució exigits i aquells que, en el seu cas, hagués incorporat el contractista en la seva oferta, i de que el contingut de l'oferta presentada es plasmí a l'execució.
- Interpretació del contracte (sempre que no suposi l'exercici de potestats públiques en cas de la seva externalització).
- Control dels requisits de transparència.
- Funcions relatives a la revisió de la facturació, proposició de la pròrroga del contracte, control de les obligacions socials del contractista, vigilància del compliment d'obligacions amb la seguretat social, impagaments, etcètera.
- Proposta d'indemnitzacions i sancions a conseqüència de demores en l'execució, o de qualsevol altre incompliment contractual previst.
- Remissió de totes les incidències derivades de l'execució contractual a l'òrgan de contractació.

Sense perjudici d'aquesta atribució de funcions al responsable del contracte, mitjançant el plec de clàusules particulars l'òrgan de contractació podrà atribuir al responsable determinades funcions pròpies, sempre adequant-se al contracte concret. El seguiment del contracte també es podrà encomanar a diverses persones perquè realitzin les funcions de forma conjunta. En els dos casos, en els contractes de serveis que impliquin el desenvolupament o manteniment d'aplicacions informàtiques, l'objecte dels quals es defineixi per referència a components de prestació del servei, el responsable del contracte haurà d'adoptar les mesures a què es refereix l'article 308.3 de la LCSP. Les instruccions donades per la persona responsable del contracte

configuren les obligacions d'execució del contracte juntament amb el seu clausulat i els plecs. BSM exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació objecte de contractació, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions detallades en aquest PPT i en el contracte a que s'haurà sotmès el contractista. BSM podrà supervisar que es compleixin les premisses de dedicació i servei que s'hagin determinat amb l'empresa, si la situació així ho requerís, sense que això impliqui l'exercici per part de BSM de facultats de direcció sobre el personal de l'empresa adjudicatària.

Barcelona,

Enrique Gibert Fibla
Cap d'Àrea de Plans d'Autoprotecció i Plans d'Emergència
Direcció Corporativa de Seguretat i Autoprotecció i ACM
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.