FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

Serveis vigilància i seguretat de les línies Metropolitanes de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC Rail i FGC Mobilitat

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

Ref. POHXX/26
Juny 2026

ÍNDEX

Pàgina

1. OBJECTE DEL PLEC 4

2. DISTRIBUCIÓ DEL SERVEI 6

2.1. Àmbit del servei 6

2.2. Cobertura dels serveis 7

2.3. Funcions bàsiques de la cobertura dels serveis 9

2.4. Comunicacions entre FGC i l'empresa adjudicatària 15

2.5. Accions de supervisió, inspecció i qualitat. 16

3. FUNCIONS I DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI 18

4. EQUIPAMENTS 19

Equipament obligatori 19

Especificitats en el lliurament de determinats estris 21

Elements de comunicació 22

Vehicles 22

5. OPERATIVA DEL SERVEI I PLA DE TREBALL 23

6. FORMACIÓ 24

7. CESSIÓ DE LOCALS I DEPENDÈNCIES 25

8. ASSESSORAMENT JURÍDIC 25

9. ACOMPLIMENT DEL CODI DE CONDUCTA 26

10. ABSENTISME I COBERTURA DEL SERVEI PERMANENT 26

10.1. Cobertura d'absentismes: 26

11. SERVEIS EXTRAORDINARIS I AMPLIACIONS 27

11.1. Procediment de petició i cobertura dels serveis extraordinaris 27

12. DOCUMENTACIÓ OBLIGATÒRIA A PRESENTAR 28

13. INFORMES DE SEGUIMENT 28

14. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I CONFIDENCIALITAT 29

14.1. Encàrrec de tractament de dades personals 29

14.2. Confidencialitat 30

14.3. Ús de les imatges de videovigilància 30

14.4. Ús de sistema GEO localitzador i càmeres personal (*Body-cam*) 31

15. NIVELL DE SERVEI 32

15.1. Classificació del nivell de servei i deducció econòmica 33

16. ANNEXES: 36

ANNEX 1 - Pla de Seguretat 36

ANNEX 2 - Cobertura del servei 36

ANNEX 3 - Operativa base 36

ANNEX 4 - Instal·lacions 36

ANNEX 5 – Uniformitat. Identificació Agents de Seguretat 36

ANNEX 6 - Informació de l'activitat de tractament de videovigilància a les instal·lacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya 36

ANNEX 7 – Ampliació de la informació relativa al Nivell de servei aplicable 36

ANNEX 8 – Codi ètic d'FGC 36

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SEGURETAT I VIGILÀNCIA, DEPENDÈNCIES I MATERIAL MÒBIL DE LES LÍNIES BARCELONA-VALLÈS, LLOBREGAT-ANOIA DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té per objecte definir les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei de seguretat i vigilància de les dependències i del material mòbil de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), corresponents als diferents lots que integren la licitació i que es detallen a continuació:

- Lot 1: Línia Barcelona–Vallès (FGC)
- Lot 2: Línia Llobregat–Anoia (FGC)
- Lot 3: Línia Lleida–La Pobla de Segur (FGC)
- Lot 4: Línia Lleida–Terrassa (FGC Rail)
- Lot 5: Línia R-Aeroport (FGC Mobilitat)

Es fa constar expressament que FGC contracta un servei de vigilància i seguretat, i no la posada a disposició de personal determinat per a l'exercici de funcions concretes. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, la correcta cobertura del servei, d'acord amb els nivells de servei, l'abast i els criteris de qualitat previstos en la licitació, assegurant una prestació eficaç i contínua dels treballs objecte del contracte .

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la plena cobertura del servei durant tota la vigència del contracte, sense que en cap cas la gestió laboral del seu personal -especialment pel que fa a baixes, vacances, permisos, o substitucions- pugui afectar la prestació del ni repercutir-les a FGC.

Les dedicacions i previsions de recursos que s'indiquen en aquest plec tècnic tenen únicament la finalitat de permetre una estimació de l'abast i del nivell de servei requerit sense que puguin considerar-se, en cap cas, com l'establiment de condicions laborals dels treballadors que efectivament prestin els serveis.

En aquest mateix sentit, no es crearà un vincle ni relació laboral entre els treballadors de l'empresa adjudicatària que prestin els serveis i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

D'acord amb els serveis que es descriuen en el present plec, aquests inclouen unitats operatives formades per vigilants, corresponents, entre d'altres, als serveis següents:

- Servei de vigilància de trens, estacions i dependències de la línia Barcelona–Vallès.
- Servei de vigilància de trens, estacions i dependències de la línia Llobregat–Anoia.
- Servei de vigilància de trens, estacions i dependències de la línia de Lleida-La Pobla de Segur i taller de Pla de Vilanoveta
- Servei vigilància de trens, estacions i dependències Lleida- Terrassa
- Servei vigilància de trens, estacions i dependències de la línia R-Aeroport

En tots els apartats del plec, quan no s'especifiqui que correspon a un lot concret, i s'indiqui "FGC", farà referència a FGC i les empreses filials que també formen part d'aquesta licitació.

En tot allò que no quedi expressament especificat en aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, l'empresa adjudicatària haurà de complir el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques Generals d'FGC, així com tota la normativa vigent d'obligat compliment, especialment la relativa a prevenció de riscos laborals.

2. DISTRIBUCIÓ DEL SERVEI

2.1. Àmbit del servei

Els serveis de vigilància objecte d'aquest Plec s'ajustaran estrictament a la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, així com a totes les disposicions reglamentàries i de desenvolupament que li siguin d'aplicació.

Aquests serveis seran prestats per personal de seguretat habilitat, amb la categoria de Vigilant de Seguretat sense arma, que executarà les funcions encomanades d'acord amb el **Pla de Seguretat d'FGC (Annex 1).** Aquesta obligació té caràcter essencial dins del contracte.

Els serveis es distribueixen en els següents lots:

- **Lot 1: Estacions i dependències Barcelona – Vallès**
  Servei de seguretat i vigilància sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.

- **Lot 2: Estacions i dependències Llobregat – Anoia**
  Servei de seguretat i vigilància sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.

- **Lot 3: Línia Lleida – La Pobla de Segur i taller de Pla de Vilanoveta**
  Servei de seguretat i vigilància sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.

- **Lot 4: Línia Lleida – Terrassa**
  Servei de seguretat i vigilància sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.

- **Lot 5: Línia R-Aeroport**
  Servei de seguretat i vigilància sense arma a estacions, dependències annexes, perímetre de via i trens.

Els serveis a prestar en cada àmbit es detallen al document **Cobertura del Servei** (**Annex 2 de cada lot**), que es considera el servei base. Aquest podrà ser adaptat pels responsables d'FGC en funció de les necessitats operatives diàries, d'acord amb l'**Operativa base** (**Annex 3 de cada lot**), on es defineixen les nomenclatures, itineraris i

tipologia de serveis, incloent aquells que requereixin unitats operatives formades per un únic vigilant.

Constitueixen objecte del servei totes les instal·lacions i el material mòbil descrits amb caràcter general a l'Annex 4. FGC podrà ampliar o reduir aquest àmbit per la incorporació o eliminació de dependències o unitats de tren. L'adjudicatari estarà obligat a prestar el servei des del moment de la notificació per part d'FGC, essent aquesta una obligació essencial del contracte.

En cas que aquestes modificacions comportin variacions substancials respecte del contracte vigent, es tramitarà el corresponent expedient de modificació.

2.2. Cobertura dels serveis

En general, i a part dels horaris de servei habituals establerts (000, 100, 400 i 500) mitjançant calendari anual, **es publicaran serveis especials amb ampliacions dels horaris** de servei. L'adjudicatari haurà de fer previsió per la cobertura d'aquests serveis especials.

Aquests serveis seran serveis extraordinaris i es facturaran al mateix import/hora que l'adjudicatari hagi ofert per a aquell període.

A continuació, s'adjunten les taules amb la **composició base mínima** que es requereix per a la cobertura dels serveis en funció de la tipologia de cada servei.

Lot 1: Estacions i dependències Barcelona – Vallès

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
Inspector	TOTS	1
Coordinador	TOTS	1
Vigilants seguretat	000	28
	100	34
	400	34
	500	28

Lot 2: Estacions i dependències Llobregat – Anoia

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
Inspector	TOTS	1
Coordinador	TOTS	1
Vigilants seguretat	000	25
	100	28
	400	26
	500	26

Lot 3: Servei de vigilància a línia Lleida-La Pobla de Segur i dependències de Pla de Vilanoveta

Servei vigilància trens i dependències Lleida – La Pobla de Segur

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
Inspector	TOTS	1
Vigilants seguretat	000	1
	100	1
	400	1
	500	1

Servei vigilància trens i dependències taller Pla de Vilanoveta

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
Inspector	TOTS	1
Vigilants seguretat	000	1
	100	1
	400	1
	500	1

Lot 4: Servei de vigilància a línia Lleida-Terrassa

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
Inspector	TOTS	1
Coordinador	TOTS	1
Vigilants seguretat	000	14
	100	14
	400	8
	500	8

Lot 5: Servei vigilància estacions i dependències línia R-Aeroport

	TIPUS SERVEI	QUANTITAT
Inspector		1
Coordinador		1
Vigilants seguretat	365	6

2.3. Funcions bàsiques de la cobertura dels serveis

Per garantir la cobertura adequada del servei, cada lot haurà de disposar, a més del nombre suficient de vigilants, de la següent estructura mínima:

- 1 Inspector de servei
- 1 Coordinador de servei

Inspector de servei (per a tots els lots)

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de cada servei adjudicat un Inspector de Servei que serà el màxim representant operatiu davant FGC.

Les seves funcions són la d'inspeccionar, verificar i comprovar exhaustivament el compliment de les funcions i obligacions atribuïdes als Vigilants de Seguretat, informant al Cap de Serveis de l'empresa de seguretat i a la Àrea de Seguretat d'FGC de les incidències que detecti a la prestació del servei i prenent les mesures d'urgència oportunes, així com mantenir la disciplina i pulcritud entre els seus empleats.

Serà el màxim responsable de vetllar i garantir que el servei de vigilància funciona perfectament, aplicant les estratègies, accions, inspeccions, auditories i mesures que siguin necessàries per assegurar un servei òptim.

Realitzarà les seves tasques sense uniformar.

Serà requisit indispensable que l'inspector de Servei tingui la homologació i TIP com a Director de Seguretat.

Les seves funcions seran, aquelles que determina el Reglament de Seguretat Privada, Secció cinquena, article 95 i que de forma indicativa i resumida es relacionen a continuació:

- Realització d'inspeccions del servei, sobre el terreny.
- Anàlisi de situacions de risc, planificació i programació de les actuacions precises per la implantació i realització dels serveis de seguretat.
- Organització, direcció i inspecció del personal i serveis de seguretat privada
- Validació dels quadrants de servei dels Vigilants de Seguretat
- Proposta dels sistemes de seguretat que resultin pertinents, així com la supervisió de la seva utilització, funcionament i conservació.
- Control de la formació permanent del personal de seguretat que en depengui.
- Vetllar per garantir que els vigilants de seguretat realitzin els informes pertinents abans de finalitzar el servei i aquest siguin realitzats de manera rigorosa i sense falsejar la informació.
- Assistència a les reunions setmanals amb els responsables de Producció-Seguretat d'FGC.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'execució dels serveis aquells mitjans personals necessaris per tenir una disponibilitat permanent, amb el detall i límits que als efectes li indiqui FGC .

Coordinador de Seguretat (Lots 1, 2, 4 i 5)

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de cada servei adjudicat d'un Coordinador de servei FGC.

L'experiència mínima en les funcions similars a les de l'objecte del contracte és de 2 anys dins dels darrers 5 anys.

Les seves funcions principals es concreten en comprovar diàriament el compliment de les funcions i obligacions atribuïdes al Vigilants de Seguretat sobre el terreny, informant, si és el cas, a l'Inspector de servei de les incidències que detecti en la prestació del servei.

El Coordinador de servei haurà d'estar present 7h diàries al terreny durant 255 dies any (1.785 hores anuals) i a més, localitzable (amb terminal mòbil) davant de necessitats urgents.

Fora de la cobertura horària del Coordinador, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans i/o tècnics per tal de donar cobertura als requeriments d'FGC.

Prestarà el servei sense uniformar i haurà de disposar d'un vehicle per tal d'assegurar l'adequada cobertura de tots els llocs de treball, realitzant si cal desplaçaments de vigilants per reduir el temps de resposta en cas necessari.

Les seves funcions principals són:

- Verificar que els inicis, relleus i final de servei es produeixen sense incidències (distribució material, lliurament operatives, revisió uniformitat, verificació de que els vigilants es troben en les condicions optimes per realitzar el servei)
- Interlocució directe amb el Centre de Seguretat de Persones i Béns (CSPB) d'FGC.
- Elaboració i distribució dels quadrants de servei als Vigilants de Seguretat, així com vetllar pel seu correcte compliment.
- Acompanyament del inspector a les reunions setmanals amb els responsables de Producció-Seguretat d'FGC.
- Control i supervisió del contingut dels Informes realitzats pels Vigilants de Seguretat a requeriment previ, davant d'incidents produïts durant el servei, i el posterior lliurament dels mateixos al Responsable de Seguretat d'FGC.
- Interposició de denuncies per danys a nom d'FGC a seus policials
- Lliurament d'imatges a Cossos Policials
- Altres tasques de suport especifiques solidades des de l'Àrea de Seguretat

Per al lot 3 no es preveu aquest perfil i per tant, no aplica

Els Vigilants de Seguretat (per a tots els lots)

El detall d'hores o distribució del servei que es detalla en cap cas comporta l'establiment de condicions d'horari o altres relacionades amb l'àmbit laboral. Es tracta de la determinació d'elements que permetin definir o concretar l'abast del servei i les seves condicions mínimes de qualitat.

Segons la cobertura de servei a realitzar que es relaciona en **l'Annex 2** d'aquest plec i segons el calendari de serveis anual que serà comunicat degudament el còmput d'hores a cobrir pels vigilants de seguretat durant un any és el següent:

Lot 1: Estacions i dependències Barcelona – Vallès

En el quadres següents es dona detall del servei previst per a la vigència del contracte.

Serveis ordinaris recurrents

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
Vigilants seguretat	000	177	263,50	46.639,50
	100	57	336,00	19.152,00
	400	59	337,50	19.912,50
	500	72	267,50	19.260,00
	Total Vigilants			**104.964,00**
Coordinador	**Total Coordinador**	**255**	**7**	**1.785,00**
	TOTAL HORES			**106.749,00**

Serveis ordinaris especials

Es contemplen com a serveis ordinaris especials els següents:

SERVEIS ORDINARIS ESPECIALS B-V	
SERVEI ININTERROMPUT CAP D'ANY	25,00
SERVEI ININTERROMPUT S1 (SC/RB)	181,50
SERVEI ININTERROMPUT S1 (TR)	115,25
SERVEI ININTERROMPUT S2	218,75
SERVEI ININTERROMPUT LA MERCE	135,00
DIADA	59,50
TOTAL SERVEIS ORDINARIS ESPECIALS	**735,00**

Aquests serveis passen a ser ordinaris però són puntuals i les hores que s'indiquen formen part del pressupost dels serveis ordinaris en una partida diferenciada.
FGC es reserva el dret que en el moment de muntar les operatives puguin tenir variacions.

Lot 2: Estacions i dependències Llobregat – Anoia

En el quadres següents es dona detall del servei previst per a la vigència del contracte.

Serveis ordinaris recurrent

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
Vigilants seguretat	000	193	220,00	42.460,00
	100	57	266,00	15.162,00
	400	59	251,16	14.818,44
	500	56	228,66	12.804,96
	Total Vigilants			**85.245,40**
Coordinador	**Total Coordinador**	**255**	**7**	**1.785,00**
TOTAL HORES				**87.030,40**

Serveis ordinaris especials

Es contemplen com a serveis ordinaris especials els següents:

SERVEIS ORDINARIS ESPECIALS L-A	
SERVEI ININTERROMPUT CAP D'ANY	44,00
SERVEI ININTERROMPUT LA MERCE	134,00
DIADA	12,50
SONAR	55,00
FIRA ISE	137,00
FIRA MWC	231,75
TOTAL SERVEIS ESPECIALS	**614,25**

Aquests serveis passen a ser ordinaris però són puntuals i les hores que s'indiquen formen part del pressupost dels serveis ordinaris en una partida diferenciada.
FGC es reserva el dret que en el moment de muntar les operatives puguin tenir variacions.

Lot 3: Línia Lleida- La Pobla de Segur i taller de Pla de Vilanoveta

En el quadre següent es dona detall del servei previst per a la vigència del contracte.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
Vigilants seguretat	000	195	16,08	3.135,60
	100	52	14,94	776,88
	400	52	15,92	827,84
	500	66	15,00	990,00
TOTAL HORES				**5.730,32**

Lot 4: Servei de vigilància a línia Lleida-Terrassa

En el quadre següent es dona detall del servei previst per a la vigència del contracte.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
Vigilants seguretat	000 i 100	250	108	27.000,00
	400 i 500	115	72	8.280,00
	Total Vigilants			**35.280,00**
Coordinador	**Total Coordinador**	250	3,5	**875,00**
TOTAL HORES				**36.155,00**

Lot 5: Servei de vigilància a línia R-Aeroport

En el quadre següent es dona detall del servei previst per a la primera anualitat del contracte.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
Vigilants seguretat	273	273	104	28.392,00
	365	365	8,4	3.066,00
	TOTAL Vigilants			**31.458,00**
Coordinador	**TOTAL Coordinador**			**500,00**
TOTAL HORES				**31.958,00**

En el quadre següent es dona detall del servei previst per a la segona anualitat del contracte.

	TIPUS SERVEI	DIES	HORES SERVEI	HORES ANY
Vigilants seguretat	365	365	112,4	41.026,00
	TOTAL Vigilants			**41.026,00**
Coordinador	**TOTAL Coordinador**			**500,00**
TOTAL HORES				**41.526,00**

2.4. Comunicacions entre FGC i l'empresa adjudicatària

L'empresa comunicarà a FGC les dades de contacte de l'Inspector de Servei com el màxim representant operatiu davant FGC, de la mateixa manera que les dades de contacte del Coordinador de servei.

La comunicació entre l'empresa adjudicatària indicats anteriorment i FGC requereix les següents condicions mínimes:

- L'Inspector de Servei haurà d'estar localitzable en qualsevol circumstancia, horari, o dia de la setmana. En cas d'absència per

vacances, baixa laboral o altres motius, l'empresa comunicarà a FGC la persona o persones que es fan càrrec de la seves funcions.

- El Coordinador de Servei haurà d'estar localitzable, durant el període horari de 7 hores. Fora d'aquest horari l'empresa adjudicatària indicarà i comunicarà a FGC quina persona i/o persones assumeixen aquestes funcions. En cas d'absència per vacances, baixa laboral o altres motius, l'empresa comunicarà a FGC la persona o persones que es fan càrrec de la seves funcions.

- L'Inspector de Servei, en el cas de ser requerit, haurà d'estar present a la dependència que als efectes indiqui FGC en un termini màxim de dues hores, a comptar des de la comunicació.

- En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'atenció i resposta immediata, durant vint-i-quatre (24) hores del dia, els tres-cents seixanta-cinc (365) dies l'any, això és 3 persones per dia (un torn cada 8 h) a qualsevol incidència que pugui produir-se en relació a la prestació del servei. En especial i de forma immediata haurà de garantir la resposta en cas de que es detectin descoberts en el servei que ha de ser permanent, essent obligació de l'empresa adjudicatària el disposar dels mitjans humans per poder donar cobertura efectiva del mateix.

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un **Centre de Contro**l -en dependències pròpies de l'empresa adjudicatària i alienes a FGC- de funcionament continu les 24 hores/dia i 365 dies/any, amb capacitat suficient per donar servei amb l'abast i nivell indicat.

- FGC es reserva el dret d'efectuar una visita al Centre de Control de l'empresa per avaluar-ne la idoneïtat i capacitat per atendre les tasques, amb el nivell de servei indicat. En el cas de no complir amb les condicions de servei mínim, l'adjudicatari haurà de reajustar les condicions del centre, en el termini que sigui requerida a l'efecte, essent aquesta una condició essencial del contracte.

Aquest protocol de comunicació, aplica per a tots els lots, els d'FGC, FGC Rail i FGC Mobilitat.

2.5. Accions de supervisió, inspecció i qualitat.

L'adjudicatari haurà d'implantar, en l'execució del contracte, un Pla de Qualitat, que asseguri el compliment dels nivells de servei i qualitat, en el qual es contempli la realització d'accions de supervisió i inspecció de la qualitat dels serveis de seguretat i vigilància prestats a FGC.

Aquestes accions de supervisió i inspecció s'hauran de fer de manera diària, segons informacions rebudes, de manera aleatòria o a petició del Àrea de Seguretat d'FGC i en tots els torns i horaris establerts.

A les reunions de seguiment a mantenir amb l' interlocutor de l'empresa adjudicatària, es facilitarà a FGC els informes de les inspeccions en què es detallaran les inspeccions realitzades, especificant els dies i hores, juntament amb les incidències o anomalies observades i les mesures correctores executades.

Auditories internes de qualitat del servei

Mensualment es farà un report de les auditories internes de qualitat del servei.

Aquesta auditoria interna haurà de recollir tot allò que s'ha identificat durant el mes anterior i caldrà indicar si s'ha aplicat la mesura correctora prevista i en quin temps. Els temps de resposta per a la correcció de les mesures son variables depenent del tipus d'incidència detectada.

Les auditories mensuals serviran per mantenir el nivell de qualitat exigit i, si és el cas, millores en l'operativa diària derivades de les situacions avaluades.

Tots els canvis substancials sempre s'han de notificar formalment als responsables de seguretat d'FGC i ha de constar una aprovació.

Qualsevol fet que suposi un desplaçament a les instal·lacions d'FGC dels inspectors de servei, interlocutors o caps d'equip de servei per a efectuar funcions d'inspecció o coordinació, no suposarà cap cost econòmic per a FGC.

Auditories externes

L'adjudicatari estarà obligat a realitzar dues (2) auditories anuals per assegurar la qualitat del servei realitzat pels Vigilants (operatives, imatge, uniformitat, perfil físic i emocional,...) realitzades per consultories externes escollides per FGC, fent-se càrrec les empreses adjudicatàries de les despeses que aquests servei comporti.

En el marc de la supervisió i qualitat del servei l'empresa, a requeriment d'FGC, i banda dels controls habituals que pugui fer, estarà obligada a facilitar els resultats de les proves de control d'alcoholèmia i drogues que específicament es requereixin per a un Vigilant en concret i per causes que FGC motivarà degudament.

En cas de disfuncions o comportaments no adequats per part d'algun vigilant de seguretat, l'adjudicatari, estarà obligat a endegar accions correctores davant el vigilant i establir un Pla personalitzat de correcció de les faltes detectades i lliurar-ne còpia a petició d'FGC.

Tot el descrit en aquest apartat, "*Accions de supervisió, inspecció i qualitat*", aplica per a tots els lots, els d'FGC, FGC Rail i FGC Mobilitat.

3. FUNCIONS I DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

Aplicable a tots els lots:

Les funcions generals i les tasques a realitzar queden definides en el Pla de Seguretat que s'adjunta com **Annex 1,** a més a més de les que estableix la normativa vigent i les que pugui incorporar FGC al llarg de l'execució del contracte.

En qualsevol cas, i en general, els vigilants de seguretat hauran de complir, en l'exercici de les seves funcions, amb les següents condicions:

- Visibilitat
- Accessibilitat
- Atenció al client
- Anticipació al conflicte
- Proporcionalitat i avaluació de les conseqüències dels seus actes (l'efecte obtingut de la seva acció no pot ser més greu que l'efecte que es vol neutralitzar.).
- Autoprotecció
- Obertura i tancament d'aquelles estacions que no estiguin dotades de la possibilitat de fer-ho en remot, sempre que aquesta funció impliqui tasques directes de seguretat.

4. EQUIPAMENTS

Aplicable a tots els lots:

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà que, durant la prestació del servei, el seu personal disposi, en perfecte estat de funcionament, dels equips propis per a la correcta realització del servei.

Els vigilants aniran correctament uniformats, segons la uniformitat d'Identitat d'Agent de Seguretat d'FGC d'ús exclusiu en els serveis a FGC, que s'especifica en el detall de l'Annex 5.

El cost de confecció i els tràmits d'autorització per part de la Direcció General de Seguretat de tota la uniformitat, l'equipament i els estris que són propis de les seves funcions aniran a càrrec de l'adjudicatari, exigint al personal de servei una correcta presència física.

A més de l'indicat també **formarà part de l'equip del vigilant, de forma obligatòria** el que es llistarà a continuació.

4.1. Equipament obligatori

1. **Ronyonera tàctica**
   La ronyonera tàctica haurà de ser aprovada prèviament per FGC.

2. **Motxilla**
   La motxilla ha de ser de les dimensions més ajustades possible pel transport d'objectes personals (menjar i beguda per l'estona del descans, claus, etc.) que serà compatible amb la uniformitat d'estiu i d'hivern, contemplant el disseny de la uniformitat d'FGC que consta a l'Annex 5, i que haurà de ser aprovada prèviament per FGC.

3. **Armilles anti-punxades**
   Les armilles anit-punxades seran d'obligat equipament durant tot el servei.
   Ha de ser compatible amb la uniformitat d'estiu i d'hivern, contemplant el disseny de la uniformitat d'FGC que consta a l'Annex 5, i que haurà de ser aprovada prèviament per FGC.

4. **Guants anti-tall**
   Seran d'obligat equipament durant tot el servei.

5. **Esprai de defensa homologat.**
   L'esprai haurà de complir les característiques indicades i validades des d'FGC i que consten al Pla de Seguretat, per l'ús del qual els vigilants hauran de tenir una formació especifica a càrrec de l'adjudicatari.

6. **Dispositiu amb sistema de GEO localització**
   Un dispositiu amb sistema de GEO localització compatible amb els sistemes informàtics i tècnics instal·lats i validada per FGC. La plataforma haurà d'informar en temps real el GEO posicionament dels Vigilants de Seguretat

distribuït en l'àmbit d'aplicació del contracte, incloent estacions soterrades com exteriors.

Requeriments obligatoris de la plataforma:

- Garantir que la publicació de les dades és segura i per tant disposa d'un pla de ciberseguretat que haurà de ser validat per FGC.
- Disposar de interfície API que permeti la integració estàndard amb les plataformes de gestió d'FGC.
- El mínim de dades a compartir ha de ser:
  - Identificació dels Vigilants de Seguretat
  - GEO posició del Vigilants de Seguretat
  - Hora minut i segon de la posició
- Aquesta API ha d'estar dissenyada sobre models estàndard (SOAP, REST) i ha de complir i garantir la seguretat de les dades a nivell de seguretat i xifrat de les dades en funció de la seva arquitectura.
- De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de ciberseguretat associat a la API i que haurà de ser validat per FGC.

L'adjudicatari tindrà un termini de 2 mesos per implementar el sistema de GEO localització.

7. **Body cam**

El dispositiu de GEO localització, incorporarà una càmera de gravació personal (body cam), amb gravació i emissió de vídeo i àudio en temps real, homologada segons les característiques indicades i validades per FGC.

L'adjudicatari serà la responsable de la gestió a tots els nivells.

La transmissió de imatges garantirà el tractament amb confidencialitat i acompliment de la LOPD, la LOPDGDD, l'Esquema Nacional de Seguretat i dels protocols adients de ciberseguretat. Els vigilants no podran visionar les imatges ni descarregar-les.

Es definirà un procediment d'ús de les càmeres i l'incompliment d'aquest serà considerat falta molt greu.

L'adjudicatari tindrà un termini de 2 mesos per implementar el sistema d'us de la body cam.

8. **Balises Bluetooth**
   Aquest sistema, per la escalabilitat i la flexibilitat operativa, ha de permetre la incorporació **d'elements opcionals** sense impacte estructural, com balises Bluetooth (BLE) amb autonomia superior a un any.

9. **Escut de protecció**
   Hauran de disposar d'1 escut de protecció

10. **Casc de protecció**
    Hauran de disposar de 2 cascs de protecció.

Seran pels 2 VVSS destinats a les porteries del Centre Operatiu de Rubi (COR) i del Centre Operatiu de Martorell (COM), així com els 2 VVSS de la línia Llobregat – Anoia i els 2 VVSS de la línia Barcelona – Vallès, que efectuïn el seu servei amb vehicle i que donen una resposta ràpida a qualsevol punt de la línia, quan son requerits als llocs dels fets per atacs de bandes de vàndals grafiters, o per qualsevol altre servei de naturalesa i risc anàloga, on la seguretat i la integritat física dels vigilants pugui quedar compromesa de forma greu.

11. **Equips de visió nocturna**
    Aquests equips seran homologats segons les característiques indicades des d'FGC, i que consten al Pla de Seguretat, per serveis de vigilància d'instal·lacions exteriors en horari nocturn.

12. **Altres**
    FGC dotarà als vigilants de seguretat d'aquells estris que consideri convenients per a la realització eficient de les seves tasques (targetes personal laboral extern, claus, passis, etc.), els quals seran responsabilitat de l'adjudicatari, sent al seu càrrec la reposició per pèrdua, robatori, etc. També serà responsabilitat de l'adjudicatari, el mal ús o fraudulent dels estris que FGC posi a disposició de l'adjudicatari, independentment de les accions legals que FGC pugui emprendre.

Especificitats en el lliurament de determinats estris

Targeta de personal laboral extern

La targeta de personal laboral extern, **requerirà l'obligatorietat per part de cada vigilant** de la signatura d'una declaració responsable d'ús adequat de la mateixa.

La negativa a la seva signatura per part del vigilant inhabilitarà a quest a donar servei a FGC.

Els adjudicataris de cada lot, hauran de fer una petició expressa i en ella caldrà que facilitin les dades del personal que prestarà servei per tal que es puguin confeccionar amb una antelació suficient abans de l'inici d'execució del contracte.

Qualsevol modificació del personal assignat a l'execució del contracte s'ha de notificar per tal que el registre de les targetes estigui actualitzat.

Aquesta targeta tindrà una caducitat.

Abans de la data de caducitat s'haurà de tornar a fer la petició de confecció de les targetes.

La condició que aplica a la targeta de personal laboral extern podrà fer-se extensiva a futurs estris que FGC lliuri al persona de l'adjudicatari.

La gestió i recollida de documents signats serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè el seu personal disposi dels elements propis d'FGC necessaris per a la realització del servei i els tornarà a FGC amb motiu de la rescissió del contracte o per baixes del seu personal.

L'empresa adjudicatària vetllarà per garantir el bon estat d'aquells elements que FGC pugui posar a disposició dels vigilants per a realitzar la tasca assignada, així com el d'aquelles dependències que FGC hagi posat a la seva disposició (vestuaris, etc.).

A més es requereix el següent equipament:

Elements de comunicació

Els vigilants han d'estar dotats d'elements de comunicació, sent aquests a càrrec de l'empresa, a efectes d'estar permanentment localitzables. Aportaran un sistema telefonia mòbil en perfecte estat de funcionament, el cost del qual, inclòs el seu consum, anirà a càrrec de l'adjudicatari, i disposaran dels vehicles necessaris per a garantir el seu desplaçament per carretera en els casos necessaris.

Vehicles

A més es requereix específicament per a cada lot, la següent dotació de vehicles:

Lot 1: Estacions i dependències Barcelona – Vallès

S'aportaran 2 vehicles per al desplaçament dels vigilants que hauran d'estar a disposició durant tots els dies de servei.

Lot 2: Estacions i dependències Llobregat – Anoia

S'aportarà 1 vehicle per al desplaçament dels vigilants que haurà d'estar a disposició durant tots els dies de servei.

Lot 3: Línia Lleida–La Pobla de Segur:

Aquest lot no estarà dotat de vehicle

Lot 4: Línia Lleida-Terrassa

S'aportarà un vehicle per al desplaçament dels vigilants que haurà d'estar a disposició durant tots els dies de servei.

Lot 5: Línia R-Aeroport

Aquest lot no estarà dotat de vehicle.

5. OPERATIVA DEL SERVEI I PLA DE TREBALL

El servei objecte d'aquest Plec es regirà d'acord amb **l'Operativa base** que s'adjunta com a **Annex 3**.

Pla de Treball

En el termini màxim de 45 dies abans de l'inici del servei contractat, FGC lliurarà a l'adjudicatari l'operativa bàsica de vigilants de seguretat a FGC i per tal que el nou el nou adjudicatari pugui presentar el **Pla de Treball**.

El Pla de Treball ha de tenir en compte el personal assignat als diferents llocs de seguretat i de serveis.

Pla de posada en marxa del servei

L'empresa adjudicatària ha de fer lliurament a FGC del seu **Pla de posada en marxa del servei**.

Aquest pla, **ha de durar 45 dies com a màxim** i ha de contenir les fases següents calendaritzades:

- **Fase de transició del servei en coordinació amb l'empresa sortint**
    - En aquest període les dues empreses hauran de fer el traspàs de tota la documentació i informació necessària per al desenvolupament del servei.
- **Fase de desenvolupament del servei**
    - En aquest període el nou adjudicatari haurà d'integrar tota la informació que conté el Pla de Seguretat, el PPT i tot allò facilitat en la fase anterior per part de l'empresa sortint i d'FGC en el seu Pla de Treball.
    - **Presentació del Pla de Treball a FGC**
    - **Aprovació del Pla de Treball** per part dels responsables d'FGC.
- **Consolidació de la presa de servei**.
    - El final d'aquesta fase ha de coincidir amb l'inici d'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària té l'obligació de preparar la documentació necessària per a distribuir entre els seus vigilants l'operativa diària prevista amb el detall de tots els moviments previstos a efectuar pels vigilants de seguretat.

Aquesta operativa es podrà modificar durant el període contractat d'acord amb les necessitats operatives d'FGC, en el ben entès que pels serveis fixos no es podran superar les hores contractades. En el cas que fos així, s'hauran de considerar com ampliacions i/o serveis extraordinaris.

En les operatives que es dissenyin, podrà agrupar-se més d'una unitat operativa si és necessari, tot i que aquestes, en funció de les necessitats, poden no ser permanents durant tota la jornada.

L'empresa adjudicatària adoptarà totes les mesures que siguin necessàries, abans de la prestació del nou servei, per a garantir l'acompliment de l'operativa i pla de treball establert per FGC, incloent la coordinació amb l'/les empresa/es que deixi de prestar el servei per finalització del contracte.

6. FORMACIÓ

Tot el personal de l'empresa adjudicatària haurà de disposar de la formació necessària per desenvolupar el servei i haurà de poder acreditar-la en tot moment.

El personal adscrit a l'execució del contracte haurà d'acreditar un mínim de 20 hores de formació en el conjunt de les matèries següents:

- Prevenció de riscos laborals
- Prevenció i extinció d'incendis
- Primers auxilis
- Pla de seguretat d'FGC
- Pla d'igualtat
- Prevenció i intervenció en situació de discriminació i delictes d'odi
- Atenció i actuació en situacions de violència de gènere.

Per acreditar-ho, s'haurà d'aportar un document signat per cada vigilant que confirmi que ha rebut aquesta formació.

L'adjudicatari haurà de presentar un protocol específic de selecció, formació i entrenament del personal, adaptat al tipus de tasques assignades.

FGC impartirà formació obligatòria al personal de l'empresa adjudicatària en els aspectes següents:

- Model d'explotació, entorn empresarial i model de seguretat d'FGC
- Operativa del servei de vigilància i seguretat
- Actitud de servei
- Coneixement de la línia ferroviària
- Pla d'emergència
- Riscos laborals específics de les instal·lacions (la formació general en PRL correspon a l'adjudicatari)
- Elements i equipaments de les instal·lacions (aparells elevadors, escales mecàniques, sortides d'emergència, controls remots, portes, persianes automàtiques, etc.)

L'empresa adjudicatària assumirà el cost de la formació i posarà a disposició d'FGC els mitjans materials i humans necessaris per dur-la a terme.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a FGC el seu pla de formació interna, que haurà d'incorporar les adaptacions necessàries per garantir l'adequada prestació del servei i el compliment dels requeriments establerts per FGC.

A més, l'adjudicatari haurà d'implantar, com a mínim anualment, un pla d'entrenament permanent per a tot el personal adscrit al servei (vigilants, caps d'equip, etc.) i n'haurà d'acreditar la realització.

També haurà de garantir la formació del personal en les matèries següents:

1. Violències masclistes
2. Igualtat efectiva de dones i homes
3. Drets de les dones
4. Corresponsabilitat
5. Delictes d'odi
6. Respecte a la diversitat en el transport públic

Aquestes matèries s'hauran d'incloure també en els cursos anuals de reciclatge. Caldrà acreditar documentalment l'assistència a totes les formacions.

Així mateix, el personal haurà de realitzar les formacions addicionals que determini FGC (com ara plans d'autoprotecció), necessàries per garantir la correcta prestació del servei.

Aquestes formacions, impartides per professionals especialitzats, s'hauran de completar i acreditar dins dels dos primers mesos del contracte.

7. CESSIÓ DE LOCALS I DEPENDÈNCIES

FGC podrà cedir temporalment a l'adjudicatari, a petició d'aquest, determinats locals o dependències per a ús de vestuaris, magatzem o zones de treball. Aquests espais només es podran utilitzar per a la finalitat autoritzada.

L'adjudicatari haurà d'adequar els locals d'acord amb la normativa vigent i retornar-los, com a mínim, en el mateix estat en què els va rebre. Les millores que s'hi realitzin quedaran en propietat d'FGC, sense dret a cap compensació.

El mobiliari dels espais cedits anirà a càrrec de l'adjudicatari (taquilles i bancs als vestuaris, taules i cadires als despatxos, etc.). FGC en determinarà els models de referència.

L'adjudicatari haurà de garantir el bon ús i l'estat correcte de les instal·lacions mitjançant revisions periòdiques dels seus responsables. També haurà de mantenir l'ordre i la conservació tant dels espais cedits com dels espais compartits.

8. ASSESSORAMENT JURÍDIC

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'assessorament jurídic del seu personal i posarà a la seva disposició els mitjans i recursos humans necessaris en la resolució dels problemes jurídics que puguin esdevenir en el compliment de les seves funcions.

9. ACOMPLIMENT DEL CODI DE CONDUCTA

El personal de l'empresa adjudicatària complirà en tot moment amb els requisits que el Codi de Conducta d'FGC marqui per als seus proveïdors, que s'incorporaran al Pla de Seguretat de **l'Annex 1** actualitzant-lo permanentment.

També haurà de complir tot el recollit en el codi ètic d'FGC que consta a **l'annex 8.**

10. ABSENTISME I COBERTURA DEL SERVEI PERMANENT

Amb independència de les funcions encomanades tant a l'Inspector del servei com al Coordinador, l'empresa adjudicatària ha de garantir la cobertura del servei al 100% de les hores contractades.

Això vol dir que haurà d'estar en disposició d'atendre i donar resposta, **les 24 hores al dia i els 365 dies de l'any.**

Inclou la disposició d'atendre qualsevol incidència.

Tipus d'incidències;

- **Incidència Prevista** (vacances, Incapacitat temporals, permisos, assistència judicis, etc.),

- **Incidència Imprevista**, que serà aquella que pugui esdevenir en relació a la prestació del servei contractat.

Qualsevol circumstancia que provoqui una absència del vigilant de seguretat:

- Haurà de ser comunicada i informada per part de l'empresa adjudicatària a FGC.
- Ha de comunicar-se al mateix temps la mesura presa per a la seva cobertura.

10.1. Cobertura d'absentismes:

La cobertura de servei per a casos d'absentisme previstos haurà de ser **immediata.**

La cobertura de servei per a casos **d'absentisme imprevistos** ha de ser en un termini màxim de **4 hores (240 minuts).**

Mensualment l'empresa enviarà el llistat actualitzat amb:

- El personal de servei a FGC
- El personal que ha causat baixa del servei.
- En aquest llistat haurà de constar tot el personal disponible i amb la formació adient per treballar en els diferents serveis d' FGC.

11. SERVEIS EXTRAORDINARIS I AMPLIACIONS

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'aportar vigilants amb la formació especifica d'FGC, en **24 hores** com a màxim, pels serveis extraordinaris o ampliacions (prolongacions de servei) que puguin ser sol·licitats.

L'empresa adjudicatària haurà de fer les gestions internes necessàries per garantir les ampliacions d'horaris dels serveis ordinari sol·licitades per FGC.

A l'equip fix de persones, l'adjudicatari haurà de disposar de personal d'afegir els vigilants complementaris per cobrir el servei requerit, garantint el perfil i la formació especifica d'FGC d'aquests vigilants.

Qualsevol requeriment que suposi el desplaçament a les instal·lacions d'inspectors o coordinadors per a efectuar gestions entre el personal suplementari, no representarà cap càrrec per a FGC.

11.1. Procediment de petició i cobertura dels serveis extraordinaris

FGC comunicarà a l'empresa adjudicatària de cada lot les necessitats de serveis extraordinaris que puguin esdevenir al llarg de la vigència del contracte que tindran caràcter puntual i sense continuïtat a llarg termini.

Preferentment aquest serveis seran realitzats per l'empresa adjudicatària de cada lot.

En cas de que l'empresa adjudicatari manifesti la impossibilitat de cobrir total o parcialment els serveis sol·licitats, FGC podrà demanar els esmentats serveis a les altres empreses adjudicatàries dels lots licitats.

Els serveis de vigilància extraordinaris que s'hagin de realitzar i les ampliacions, es facturaran al mateix preu/hora que l'especificat al contracte pels serveis fixos previstos per aquell període.

Els desplaçaments dels serveis extraordinaris fins el punt d'inici sol·licitat, seran a càrrec de l'empresa de seguretat.

L'empresa adjudicatària assignarà un únic interlocutor administratiu per a la facturació d'FGC.

12. DOCUMENTACIÓ OBLIGATÒRIA A PRESENTAR

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar a FGC, abans de l'inici del contracte i en el format que s'indiqui, la documentació requerida, d'acord amb aquesta relació i amb el que estableix el Pla de Seguretat (Annex 1):

- Còpia dels TIP dels vigilants assignats a cada servei d'FGC.
- Certificats de formació dels vigilants de seguretat.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir aquesta documentació actualitzada.

Qualsevol canvi s'haurà de comunicar i aportar quan es produeixi i, addicionalment, actualitzar els llistats mensualment i enviar-los al responsable de FGC.

Així mateix, haurà de garantir que els vigilants disposin d'aquesta documentació —o d'una fitxa resum— per atendre qualsevol requeriment.

Amb independència del domicili social, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar documentalment:

- La plantilla disponible a Catalunya.
- L'existència d'una delegació operativa en aquest àmbit.

13. INFORMES DE SEGUIMENT

L'adjudicatari haurà d'elaborar i lliurar a FGC, quan aquest ho requereixi, informes de seguiment sobre les diferents tipologies d'incidents produïts a les instal·lacions.

Així mateix, a requeriment d'FGC, haurà d'elaborar informes detallats sobre incidents concrets. Aquests informes hauran d'incloure:

- La descripció dels fets.
- La valoració empresarial de l'actuació dels vigilants.
- Una anàlisi de la incidència.
- Propostes de millora.

Els informes hauran de complir els requisits de qualitat exigibles i presentar la informació de manera clara i entenedora.

L'adjudicatari haurà de disposar en tot moment de la informació i dels expedients que FGC pugui requerir amb finalitats jurídiques.

Pel que fa al format, l'adjudicatari podrà proposar un model d'informe, però FGC n'establirà el contingut definitiu i el suport (físic o electrònic).

Els informes d'incidències s'hauran de redactar d'acord amb el que estableix el Pla de Seguretat d'FGC.

Freqüència d'elaboració dels informes:

- **Al final de cada torn,** el vigilant haurà d'elaborar un informe amb els fets rellevants del servei.
- **Quan FGC ho sol·liciti**, s'hauran d'elaborar informes d'actuacions concretes, que s'hauran de lliurar en un termini màxim de 24 hores.

14. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I CONFIDENCIALITAT

Es considera oportú introduir aquest apartat al PPT ja que té una incidència molt important amb l'execució diària del servei.

Al PCAP, hi ha la informació general en relació a les dades personals i confidencialitat.

14.1. Encàrrec de tractament de dades personals

De conformitat amb el previst a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei Orgànica 15/1999, en allò que sigui d'aplicació, tant FGC com els licitadors i posteriorment l'adjudicatari, s'obliguen a acomplir els procediments i obligacions establerts en les esmentades normes.

Alhora, en tant que la realització dels serveis objecte del present plec comporta la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat del tractament per compte del responsable les parts hauran de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permeti acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

Quan es formalitzin els contractes derivats d'aquesta licitació, es procedirà a formalitzar el corresponent contracte d'encarregat de tractament de dades personals entre FGC i l'empresa adjudicatària que estarà vinculat al contracte de servei de vigilància.

14.2. Confidencialitat

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del conveni, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial.

Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part.

Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació

- Sigui de domini públic.
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts.
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part.
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la.

14.3. Ús de les imatges de videovigilància

Les càmeres de videovigilància que FGC té instal·lades en les seves instal·lacions s'utilitzen, no només amb la finalitat de preservar la seguretat de les persones i béns, sinó que també es podran utilitzar per realitzar el control i la verificació de la correcta realització de les funcions encomanades tant al seu personal propi, com al personal de l'empresa adjudicatària.

Per aquest motiu, serà d'obligat compliment per part de tots els vigilants assignats al servei la complementació i signatura del document específic que FGC lliurarà, d'acompliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei Orgànica 15/1999, i que s'incorpora com **Annex 6** ***"informació PD Vigilants seguretat***" al present plec.

La negativa a la seva signatura per part del vigilant inhabilitarà a aquest a donar servei a FGC.

La gestió i recollida de documents signats serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

14.4. Ús de sistema GEO localitzador i càmera personal (Body-cam)

Tal com s'estableix a l'apartat 4 del plec "*equipaments*", formarà part de l'equipament del vigilant de seguretat un sistema geolocalitzador i *body-cams*.

L'adjudicatari serà el responsable de la gestió i implementació del dispositiu a nivell del seu personal (FGC és responsable del sistema en matèria de protecció de dades).

La transmissió d'imatges garantirà el tractament amb confidencialitat i acompliment de la LOPD, la LOPDGDD, l'Esquema Nacional de Seguretat i dels protocols adients de ciberseguretat.

Els vigilants no podran visionar les imatges ni descarregar-les. Es definirà un procediment d'ús de les càmeres i l'incompliment d'aquest serà considerat falta molt greu.

L'encriptació de les imatges a nivell de ciberseguretat haurà de complir amb tots els requisits de protecció de les dades (LOPD, la LOPDGDD, l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'encriptació de les dades serà en trànsit i en repòs i s'ha d'incloure en aquest plec perquè l'avaluació d'impacte s'està fent tenint en compte aquesta condició.

Les mesures a implantar abans de la posada en servei dels dispositius serien les que es relacionen a continuació:

- Accés restringit al sistema únicament a personal autoritzat del Centre de Control i perfils habilitats, mitjançant control d'accessos basat en rols.
- Prohibició expressa del visionat, descàrrega o còpia d'imatges per part dels vigilants de seguretat.
- Procediment intern d'ús de càmeres corporals (bodycams), amb definició de supòsits d'activació, limitacions d'ús i règim disciplinari.
- Protocol d'informació a l'hora de connectar la bodycams, informant que aquesta actuació serà gravada.
- Xifrat de les dades en trànsit i en repòs (TLS 1.3 / AES-256).
- Emmagatzematge de les dades en infraestructures ubicades a la Unió Europea, sense transferències internacionals fora de l'EEE.

- Registre i auditoria d'accessos al sistema, amb traçabilitat d'usuaris, dates i accions realitzades.
- Realització de còpies de seguretat automàtiques xifrades i plans de recuperació davant desastres.
- Contractes d'encàrrec del tractament amb les empreses adjudicatàries i proveïdors tecnològics, conforme a l'article 28 del RGPD.
- Limitació estricta de la finalitat del tractament a funcions de seguretat, excloent expressament usos disciplinaris automàtics o finalitats diferents.
- Aplicació del principi de minimització: tractament exclusiu de les dades estrictament necessàries (geolocalització, imatge, so, incidències i registres operatius).
- Política de conservació limitada d'imatges, so i registres, amb supressió automàtica un cop complerts els terminis definits.
- Protocol intern de gestió d'incidents i bretxes de seguretat: detecció, registre, anàlisi, mitigació i comunicació al DPD i, si s'escau, a l'autoritat de control.
- Formació periòdica i obligatòria del personal amb accés al sistema en matèria de protecció de dades, confidencialitat i ciberseguretat.
- Política de contrasenyes robustes (longitud mínima, complexitat, caducitat periòdica) i ús d'autenticació multifactor (MFA).
- Auditories periòdiques de seguretat i revisions tècniques conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Senyalització i informació als interessats en zones d'accés públic sobre la possible captació d'imatges i so mitjançant càmeres corporals.
- Procediment específic per a la gestió prioritària d' imatges i so que incloguin menors o altres col·lectius especialment protegits.
- Revisió periòdica de la necessitat i proporcionalitat del sistema i actualització de l'AIPD en cas de canvis rellevants.

15. NIVELL DE SERVEI

Amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei i el compliment dels requisits mínims establerts per FGC, es defineix un sistema de seguiment i avaluació del nivell de servei.

Aquest sistema permet:

- Mesurar de manera objectiva els aspectes clau del servei.

- Detectar desviacions respecte als estàndards establerts.
- Aplicar mesures correctores de forma àgil i proporcional.
- Vincular el compliment del servei amb les corresponents repercussions econòmiques.

Aquest mecanisme és complementari a les penalitzacions previstes al Plec Administratiu i té com a finalitat assegurar la millora contínua del servei i la seva adequació a les necessitats operatives d'FGC.

L'avaluació dels requisits mínims d'acompliment es farà amb periodicitat mensual i de manera conjunta amb l'adjudicatari. El resultat de l'avaluació es comunicarà amb la mateixa periodicitat.

En cas d'incompliment, l'adjudicatari haurà d'aplicar les correccions que corresponguin i, si escau, reflectir la repercussió econòmica en la facturació immediatament posterior a la comunicació dels resultats.

15.1. Classificació del nivell de servei i deducció econòmica

Per tal de garantir una aplicació homogènia, objectiva i transparent del sistema de nivell de servei, es defineix una classificació de les incidències en funció de la seva gravetat, així com la deducció econòmica associada en cas d'incompliment.

Aquesta classificació té per finalitat:

- Tipificar les conductes, incidències o situacions que poden afectar la correcta prestació del servei.
- Establir criteris clars, objectius i previsibles per al seu seguiment i valoració.
- Aplicar mesures correctores i deduccions econòmiques de manera proporcional a la gravetat de l'incompliment.

Els incompliments es classifiquen per nivells (ALT, MIG, i BAIX) en funció de l'impacte sobre la seguretat, la qualitat del servei, la continuïtat operativa i la imatge d'FGC.

Cada tipificació porta associada una deducció econòmica, que s'aplicarà d'acord amb el que estableix aquest plec:

- **NIVELL ALT: Deducció de 120,00€**
- **NIVELL MIG: Deducció de 60,00€**
- **NIVELL BAIX: Deducció de 30,00€**

Les deduccions econòmiques vinculades al nivell de servei tenen naturalesa de mecanisme de control, seguiment i correcció de la qualitat de la prestació del servei, i s'aplicaran quan es detectin incidències o incompliments en l'execució ordinària del contracte.

Aquest sistema de deduccions complementa el règim de penalitzacions previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars, sense que això comporti l'aplicació acumulativa de dues conseqüències econòmiques amb naturalesa sancionadora sobre un mateix fet, quan responguin al mateix incompliment i al mateix fonament.

En conseqüència, quan un mateix fet pugui ser qualificat com a incompliment del nivell de servei i, alhora, com a falta greu o molt greu d'acord amb el règim de penalitzacions del PCAP, FGC determinarà el règim aplicable atenent la gravetat, reiteració, conseqüències i circumstàncies concurrents, sens perjudici de l'abonament de les hores de servei no realitzades, de la reclamació dels danys i perjudicis que corresponguin i de l'adopció d'altres mesures contractuals o organitzatives que siguin procedents.

Aquesta relació no limita, per tant, la possible aplicació d'altres mesures previstes contractualment ni del règim de penalitzacions del Plec Administratiu quan la gravetat, reiteració o conseqüències de l'incompliment ho justifiquin, sinó que el complementa com a instrument de control i millora contínua del servei.

En aquest apartat es recull un resum de la classificació del nivell de servei, que s'amplia a l'Annex de Nivell de Servei.

Àmbit	Requisit (descripció agrupada)	Nivell	Deducció (€)
Conducta i tracte	Falta de respecte o ús inadequat de la força	ALT	120 €
	Ús o exhibició injustificada d'elements de defensa	ALT	120 €
Compliment del servei	Incompliment de normes, operativa o directrius	ALT	120 €
	Negligències amb afectació a imatge o béns	ALT	120 €
	Abandonament o descobert del servei	ALT	120 €
Planificació i cobertura	No cobertura de serveis o descoberts > 4 h	ALT	120 €
	Retards en l'inici del servei	MIG	60 €
Normativa i seguretat	Incompliment normativa o protocols	ALT/MIG	120/60 €
Informes i comunicació	Negativa o errors greus en informes	ALT	120 €
	Errors o mancances en comunicació operativa	MIG	60 €
	No informar inici/final del servei	BAIX	30 €
Equipament i imatge	No ús equipament obligatori	ALT	120 €
	Ús incorrecte equipament o aspecte	MIG	60 €
Ús d'instal·lacions	Ús indegut d'accessos o dependències	ALT	120 €
	Fumar, vapejar i/o ús indegut del mòbil i altres dispositius electrònics personals.	ALT	120 €
	Danys a mobiliari o materials	ALT	120 €
	No mantenir espais correctament	MIG	60 €
Mitjans i control	No disponibilitat de mitjans	ALT	120 €/dia
	Manipulació sistemes de control	ALT	120 €
Gestió del personal	Personal no autoritzat o sense requisits	ALT	120 €
	Incompliment inspeccions o correccions	ALT	120 €
	No assistència a formacions	MIG	60 €
Operativa diària	No comprovació inicial	MIG	60 €
	Incidències en relleus	MIG	60 €
Altres	Altres incompliments no tipificats	BAIX	30 €

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

16. ANNEXES:

ANNEX 1 - Pla de Seguretat

ANNEX 2 - Cobertura del servei

ANNEX 3 - Operativa base

ANNEX 4 - Instal·lacions

ANNEX 5 – Uniformitat. Identificació Agents de Seguretat

ANNEX 6 - Informació de l'activitat de tractament de videovigilància a les instal·lacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

ANNEX 7 – Ampliació de la informació relativa al Nivell de servei aplicable

ANNEX 8 – Codi ètic d'FGC