



Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació centralitzada del Servei de vigilància i seguretat de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, del seu sector públic instrumental i d'altres organismes públics adherits, així com del servei de manteniment dels sistemes i equips de seguretat (CC 1/2026 SDA)

- 1. Objecte**
- 2. Descripció del servei**
- 3. Característiques generals del servei**
- 4. Serveis de seguretat i vigilància presencial**
- 5. Requeriments sobre el personal**
- 6. Requeriments sobre mitjans tècnics (a càrrec de l'empresa contractista)**
- 7. Vigilància discontinua**
- 8. Servei de connexió a central receptora d'alarmes (CRA)**
- 9. Servei de manteniment dels sistemes i equips de seguretat**
- 10. Altres obligacions de les empreses contractistes**
- 11. Responsable del contracte específic i Servei de Seguretat de la CAIB**
- 12. Control de qualitat**

1. Objecte

Constitueix l'objecte d'aquest plec definir les condicions, termes i característiques tècniques en què s'ha d'executar el servei de vigilància i seguretat a les seus, edificis, locals, establiments i instal·lacions adscrits a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, al seu sector públic instrumental i a altres organismes públics adherits, quan aquestes funcions no siguin exercides per personal propi de l'Administració contractant.

S'exclouen expressament de l'objecte del SDA els edificis, dependències i instal·lacions de la Fundació Institut Socioeducatiu s'Estel (inclòs el centre socioeducatiu Es Pinaret).

2. Descripció del servei

2.1 Els serveis de seguretat inclosos en aquest SDA es configuren com una mesura d'anticipació i prevenció amb la finalitat de protegir els edificis, instal·lacions, béns i equips i vetllar per la seguretat dels usuaris davant els possibles riscos, perills, activitats delictives o infraccions, sens perjudici que, en el compliment de la seva tasca, els vigilants puguin desenvolupar funcions repressives en els casos i amb els límits legalment previstos. Aquests serveis comprenen les prestacions següents:

- a) La vigilància i protecció de béns, equips, maquinària, edificis, establiments i recintes afectats a l'ús i ocupació per part de l'Administració contractant, incloent-hi els espais i les activitats i esdeveniments que aquesta organitza o desenvolupa, encara que sigui temporalment, i la protecció de les persones que s'hi trobin, duent a terme les comprovacions, registres i actuacions necessàries, incloses les preventives, realitzades per vigilants de seguretat habilitats, utilitzant els mitjans materials i tècnics necessaris que es posin a la seva disposició.
- b) El manteniment preventiu i correctiu d'aparells, equips, dispositius i sistemes de seguretat connectats o no a centrals receptores d'alarmes, centres de control o de videovigilància, ja instal·lats o que puguin instal·lar-se als edificis objecte de vigilància.

2.2 El servei es prestarà de conformitat amb el que estableixen aquests plecs i amb la normativa general o sectorial vigent:

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada (en allò que no contradigui la Llei 5/2014).
- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada (LSP).
- Decret 1/2026, de 16 de gener de 2026, pel qual es regula el servei de vigilància i protecció dels edificis i instal·lacions de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer, sobre empreses de seguretat privada.
- Ordre INT/316/2011, d'1 de febrer, sobre funcionament dels sistemes d'alarma en l'àmbit de la seguretat privada.
- Ordre INT/317/2011, d'1 de febrer, sobre mesures de seguretat privada, i per la qual s'estableixen les regles d'exigibilitat de normes UNE o UNE-EN en l'àmbit de la seguretat privada.
- Ordre INT/318/2011, d'1 de febrer, sobre personal de seguretat privada.

- INT/1504/2013, per la qual es modifiquen les ordres INT 314/2011, INT 316/2011, INT 317/2011 i per la qual s'estableixen les regles d'exigibilitat de normes UNE o UNE-EN en l'àmbit de la seguretat privada.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Així com qualsevol altra normativa de desplegament en matèria de seguretat privada aplicable vigent o que sigui promulgada durant la vigència del SDA o que reguli les activitats objecte d'aquest SDA.

3. Característiques generals del servei

3.1 El servei es duu a terme tant amb vigilància presencial com a través dels mitjans tècnics necessaris que aporta l'empresa contractista o l'Administració contractant segons s'indiqui, si escau, en l'escrit d'invitació a la participació en la licitació dels contractes específics.

3.2 Els serveis només poden ser oferts per empreses de seguretat autoritzades i han de ser realitzats amb personal format i habilitat per a la tasca contractada, d'acord amb la normativa reguladora dels serveis de seguretat privada. Això implica que, en cas que sigui necessària una formació específica per desenvolupar el servei en determinades instal·lacions o edificis (instal·lacions portuàries, centres hospitalaris, esdeveniments o espectacles públics, vigilància del patrimoni històric i artístic o altres) o formació específica per a determinades tasques (resposta davant alarmes, servei de vigilància amb gossos, servei amb arma, etc.), les empreses han de posar a disposició de l'execució del servei el personal amb la formació específica i els mitjans adequats per prestar-lo d'acord amb la normativa vigent. Subsidiàriament i si existeixen, se seguiran les instruccions i es compliran les obligacions i recomanacions que sobre la matèria segueixi o apliqui el Ministeri de l'Interior o el ministeri competent en matèria de seguretat (fixades en informes, instruccions, recomanacions o un altre tipus de suport, que siguin de caràcter públic).

3.3 Amb caràcter general, l'àmbit de prestació dels serveis seran els espais interiors dels edificis i també els recintes on s'ubiquin. No obstant això, el servei podrà prestar-se fora d'aquests espais, en els supòsits a què es refereix l'art. 41 de la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, i la seva normativa de desenvolupament, com és el cas de desplaçaments a l'exterior dels immobles per a la realització d'activitats directament relacionades amb les funcions de vigilància d'aquests immobles, els

serveis de ronda o de vigilància discontinua o el supòsit d'esdeveniments o activitats puntuals que es desenvolupin fora dels edificis i instal·lacions, fins i tot a la via pública, sempre amb compliment dels requisits legalment establerts (autorització prèvia, formació oportuna del personal, elaboració d'un pla de seguretat privada, prestació del servei en coordinació amb les Forces i Cossos de Seguretat, etc.).

Igualment, es podrà contractar el servei de vigilància en espais públics o privats que no ocupi o en els quals no s'ubiqui l'Administració contractant de manera ordinària, però per a l'ocupació dels quals, encara que sigui de forma puntual o temporal, aquesta disposi de la corresponent autorització o títol habilitant.

3.4 El servei podrà realitzar-se excepcionalment amb complement d'arma (amb subjecció al que preveu la normativa en matèria de seguretat privada), amb complement d'equipament caní (gossos ensinistrats), amb complement de vehicle o bé es pot contractar un servei de ronda o vigilància discontinua amb visita intermitent i programada a diferents llocs o edificis que inclourà també, si és necessari, l'aportació de vehicle. Aquestes particularitats s'han de concretar en els corresponents escrits d'invitació a participar en la licitació dels contractes específics.

3.5 La prestació del servei es durà a terme amb vigilància presencial i també a través dels mitjans tècnics necessaris en cada cas. Quan el contracte específic inclogui la prestació del servei de manteniment preventiu i/o correctiu dels sistemes i equips de seguretat a què es refereix la clàusula 2.1.b) d'aquest PPT, l'empresa contractista haurà de seguir els protocols establerts en la normativa vigent.

3.6 Les empreses contractistes adoptaran les mesures oportunes per instruir el personal de cada centre amb caràcter previ a l'inici del servei. En aquesta instrucció s'inclouran els coneixements referents als manuals d'autoprotecció de cada edifici i els protocols per actuar en cas d'emergència, així com la tasca de conèixer amb exactitud les funcions que els corresponen en cas d'evacuació, objectes perduts, amenaça de bomba, incendi, robatori, accidents de les persones visitants i treballadores, inundació i tall de comunicacions.

3.7 El servei es presta dins dels marges horaris que determina cada òrgan de contractació en el corresponent escrit d'invitació, i pot incloure la prestació de servei en horari diürn, en horari nocturn o en cap de setmana o dia festiu.

3.8 Les empreses contractistes hauran de posar a disposició de l'execució del contracte una delegació de zona o sucursal en els casos en què legalment sigui exigible de conformitat amb el que disposa l'art. 17.2 del Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada.

3.9 Seguint el que indica l'article 6 del Decret 1/2026, de 16 de gener de 2026, pel qual es regula el servei de vigilància i protecció dels edificis i instal·lacions de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els serveis contractats es prestaran atenent les instruccions, protocols i models que tingui publicats el Servei de Seguretat de la CAIB.

Quan així ho determinin les instruccions i protocols i sempre que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears disposi d'eines o dispositius, informàtics, electrònics o d'una altra índole, per a la prestació del servei, aquests seran d'ús obligatori per part de les empreses adjudicatàries. En cas que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no disposi d'aquestes eines, dispositius, etc., i aquests siguin necessaris per a la correcta prestació del servei, les empreses adjudicatàries hauran d'aportar-los.

4. Serveis de seguretat i vigilància presencial

4.1 El personal que presta el servei és personal habilitat d'acord amb la normativa vigent i té la condició de vigilant de seguretat.

4.2 Els vigilants de seguretat han de dur a terme les funcions següents:

A. La vigilància i protecció de béns, equips i maquinària (impedint també la seva sortida no autoritzada), d'establiments i dels llocs i de les activitats i esdeveniments que s'hi duguin a terme, així com vetllar per la integritat física de les persones que s'hi trobin, materialitzant les comprovacions, registres i actuacions preventives necessàries per al compliment de la seva missió. La vigilància inclou els patis i les zones d'aparcament de vehicles adjacents als immobles, així com el seu entorn perimetral immediat.

B. Realitzar les funcions d'informació i control de seguretat en els accessos a les instal·lacions i edificis, incloent-hi la custòdia de claus, obertura i tancament de portes, l'assistència en l'accés de persones i vehicles i el lliurament i recollida als visitants dels distintius d'identificació que proporciona l'empresa contractista. Igualment els

correspon la funció de garantir el compliment de la normativa interna dels locals i edificis i l'execució de tasques auxiliars o subordinades d'ajuda i socors, totes elles realitzades a les portes o interiors dels immobles, edificis o instal·lacions. Així mateix, efectuaran les tasques de recepció, comprovació documental i informació als visitants, podent impedir l'accés en cas que existeixi un risc per a la seguretat.

Els controls d'identitat de les persones que accedeixin a les instal·lacions comportaran la seva anotació al llibre de visites (en suport de paper o a través de l'aplicació informàtica amb què compta el centre o que l'empresa contractista posi a disposició de l'execució del servei), registrant l'entrada i la sortida.

S'inclou el control d'objectes personals, paqueteria, correspondència, mercaderies o vehicles (inclòs el seu interior), fent ús dels mitjans que estiguin a la seva disposició, com poden ser detectors de metalls o escàners dels quals disposi l'organisme contractant. Si l'organisme públic contractant requereix algun equipament o dispositius específics i no en disposa, els haurà d'aportar l'empresa contractista, sempre que així ho exigeixi el document de licitació. En cas de trobar qualsevol paquet sospitós s'haurà d'aplicar el protocol establert per a aquests casos, avisant la policia i el responsable de l'organisme contractant. Si escau i es decideix el desallotjament del centre, hi participarà d'acord amb el pla d'emergència corresponent, del qual formarà part com a membre dels equips d'intervenció (EI).

També és funció del vigilant de seguretat el control de trànsit en zones reservades o de circulació restringida a l'interior de les instal·lacions en compliment de la normativa interna.

C. Evitar la comissió d'actes delictius o infraccions administratives en relació amb l'objecte de la seva protecció, realitzant les comprovacions necessàries per prevenir-los o evitar-ne la consumació, oposant-s'hi i intervenint si es produeix alguna infracció o situació en què sigui necessària la seva ajuda per raons humanitàries o d'urgència.

D. En la prestació del seu servei, els vigilants de seguretat mantenen relació de dependència funcional amb el cap del Servei de Seguretat de la CAIB, atesa la seva condició de responsable del Departament de Seguretat de la Comunitat Autònoma (art. 71.3 del RD 2364/1994, de 9 de desembre); conseqüentment, col·laboraran amb els membres del Servei de Seguretat de la CAIB o del servei corresponent dels organismes públics adherits per garantir la qualitat en la prestació del servei.

E. En el marc del servei contractat, detenir i posar immediatament a disposició de les Forces i Cossos de Seguretat competents els delinqüents i els instruments, efectes i proves dels delictes, així com informar de la comissió d'infraccions administratives en relació amb l'objecte de la seva protecció, traslladant immediatament la informació al Servei de Seguretat de la CAIB o servei corresponent dels organismes públics adherits.

F. Gestionar els sistemes de seguretat i alarma instal·lats o que es puguin instal·lar davant riscos d'intrusió, incendi o altres sinistres o accidents i actuar segons els protocols establerts. En els edificis que disposin de sistemes de CCTV, controlar i visualitzar els monitors. Connectar i desconnectar altres dispositius de seguretat.

Aquestes funcions les realitzen els vigilants de seguretat mentre es trobin prestant serveis als edificis i instal·lacions objecte de vigilància, sens perjudici que l'edifici o instal·lació es trobi connectat a la CRA de la CAIB o a la CRA de seguretat privada segons el que s'indica al punt 8 del present document.

G. Efectuar rondes interiors tant diürnes com, si escau, nocturnes i les rondes exteriors perimetrals que, si s'escau, prevegi l'escrit d'invitació.

H. Intervenir en cas de sinistre (incendi, inundació, tempestes, etc.) a les instal·lacions, adoptant mesures urgents per auxiliar les persones i protegir les instal·lacions aplicant els principis d'intervenció PAS (protegir, alertar i socórrer) i, si escau, contactar amb els dispositius del 112, policia, bombers, Servei de Seguretat de la Comunitat Autònoma (o servei corresponent dels organismes públics adherits) o la seva pròpia empresa.

I. Comprovar el correcte funcionament de les barreres i mecanismes per al control d'accessos. Igualment, comprovar i controlar l'estat i funcionament de calderes, béns, equipaments i instal·lacions en general per garantir-ne la conservació i el correcte funcionament evitant possibles riscos per a la seguretat de les persones i els edificis.

J. Inspeccionar diàriament l'edifici amb un control de dependències després de la sortida del personal, assegurant que totes les portes i finestres es trobin tancades, les instal·lacions elèctriques en l'estat adequat i verificant que no quedi cap persona a l'interior de l'edifici, immediatament abans de tancar.

K. Vetllar pel funcionament de l'equipament i dels mitjans disponibles per a la prestació del servei.

L. Conèixer el pla d'autoprotecció del centre.

M. Fer un informe diari de tots els incidents de rellevància durant el seu torn de treball, amb independència que s'hagin produït incidències o no i sempre abans de finalitzar el seu torn de treball. Aquest informe es lliurarà directament a la persona encarregada del seguiment del servei i una còpia romandrà sempre a disposició del Servei de Seguretat de la CAIB o servei corresponent dels organismes públics adherits.

N. Sota el principi d'eficiència, fer, amb iniciativa i resolució, aquelles altres aportacions que, estant dins de l'àmbit de la competència de l'empresa de seguretat privada, puguin ajudar a assolir una major eficàcia i millorar els resultats en la prestació del servei.

4.3 No poden ser objecte dels contractes basats de forma exclusiva les activitats relacionades a l'art. 6.2 de la Llei 5/2014, que sempre seran complementàries del servei de vigilància i seguretat en els termes exposats en aquesta Llei.

5. Requeriments sobre el personal

5.1 Els vigilants de seguretat han de disposar de les habilitacions i autoritzacions legalment exigides i prestaran el servei de conformitat amb els principis de legalitat, integritat, dignitat en l'exercici de les seves funcions, correcció en el tracte amb la ciutadania, congruència, aplicant mesures de seguretat proporcionades i adequades als riscos, proporcionalitat en l'ús de les tècniques i mitjans de defensa, reserva professional sobre els fets que coneguin en l'exercici de les seves funcions i col·laboració amb les Forces i Cossos de Seguretat i amb compliment de les obligacions que els imposa la normativa vigent.

5.2 El personal ha d'anar degudament uniformat i portarà la placa d'identificació o el distintiu que correspongui de forma permanentment visible, i s'haurà d'identificar amb la targeta d'identificació personal davant els membres del Servei de Seguretat de la Comunitat Autònoma o del servei corresponent dels organismes públics adherits, les forces de l'ordre públic i la ciutadania afectada quan els sigui requerit.

L'empresa adjudicatària presentarà a l'inici de la prestació del servei en cada contracte específic una relació de les peces que conformen el seu uniforme, indicant-ne el color, les característiques i els distintius que l'identifiquen.

5.3 El personal que s'assigni al servei es farà càrrec de la gestió i ús dels sistemes de seguretat i alarma existents en cada instal·lació. Igualment, formarà part dels equips d'intervenció (EI) dels plans d'autoprotecció i evacuació dels edificis segons aquests estableixin.

5.4 Quan el servei es presti amb arma, els vigilants de seguretat hauran de complir el que estableix la normativa de seguretat privada, efectuant les anotacions pertinents al registre d'entrada i sortida d'armes, ja sigui en els canvis de torn o en els trasllats d'armes, amb la inscripció del document d'autorització.

5.5 En aquelles dependències on habitualment prestin el servei dos o més vigilants de seguretat, un d'ells actuarà com a interlocutor davant el supervisor i els membres del Servei de Seguretat de la CAIB o del servei corresponent dels organismes públics adherits, i es responsabilitzarà de la transmissió i actualització de les ordres rebudes, verbals o escrites, a la resta de companys.

5.6 Sobre les empreses i el seu personal recau i és exigible el deure de secret professional. Cap membre de la plantilla de l'empresa pot facilitar cap informació a terceres persones relacionada amb successos o activitats dels quals tingui coneixement en el desenvolupament del seu treball. En particular, queden expressament prohibides les intervencions de qualsevol membre de l'empresa contractista en mitjans de comunicació visuals, parlats o escrits, en referència als assumptes relacionats amb el servei contractat a través d'aquest SDA.

6. Requeriments sobre mitjans tècnics (a càrrec de l'empresa contractista)

6.1 Sense perjudici de l'adscripció dels mitjans específics a què es refereix la clàusula 13.4 del PCAP, l'empresa contractista ha d'aportar tots aquells mitjans o equipaments que, com a mínim, siguin necessaris per prestar el servei amb les característiques descrites en aquest plec, sens perjudici d'aquells mitjans dels quals ja disposi l'Administració contractant i posi a disposició de l'execució del servei.

6.2 L'empresa contractista ha de posar a disposició de l'execució del servei un sistema electrònic de control de rondes o vigilància discontinua (per al cas que es contracti un servei de rondes o servei discontinu) a l'efecte d'assegurar-ne la correcta execució. En aquest cas, el sistema haurà d'estar operatiu en la data d'inici del servei.

6.3 L'empresa contractista dotarà el seu personal dels elements necessaris per a la prestació del servei, com ara llanternes, xiulets, telèfons mòbils, guants de protecció, etc., i facilitarà una farmaciola de primers auxilis.

Si el servei implica la intervenció de més d'un vigilant de seguretat, l'empresa haurà de dotar el seu personal d'equips radiotransmissors amb auriculars o dels mitjans alternatius que assegurin la comunicació entre ells des de qualsevol punt del centre.

6.4 En consonància amb el que estableix la clàusula 4 d'aquest PPT, l'empresa contractista facilitarà una acta o informe diari de seguretat en model normalitzat, en el qual el vigilant pugui reflectir amb el màxim detall possible totes les novetats esdevingudes durant el seu torn de treball, així com possibles avaries i/o desperfectes observats i les incidències extraordinàries detectades.

El contingut mínim de l'informe serà el següent:

- Encapçalament amb dades genèriques d'identificació del document de la persona emissora
- Descripció de la intervenció
- Descripció de l'avaria / incidència i de com ha estat resolta
- Causa que ha motivat l'avaria
- Possibles mesures a adoptar per evitar la reiteració, si fos el cas

7. Vigilància discontinua

7.1 D'acord amb la Llei de seguretat privada, els serveis de ronda o de vigilància discontinua consisteixen en la visita intermitent i programada als diferents llocs de vigilància establerts o als diferents llocs objecte de protecció.

7.2 Els escrits d'invitació establiran les franges horàries dins de les quals es presta el servei, indicant la freqüència i el nombre de rondes a realitzar que, en tot cas, s'efectuaran en horari aleatori i no coincident, amb una permanència efectiva al centre d'almenys 30 minuts per visita o un termini inferior o superior que, segons les circumstàncies particulars de l'organisme públic usuari, determini l'escrit d'invitació.

7.3 S'hauran d'instal·lar els elements de comprovació de rondes que siguin necessaris als punts adequats de la instal·lació o edifici que es determinin per a cada contracte específic.

7.4 El servei inclou la presència d'un vigilant de seguretat, amb telèfon mòbil i dotat dels elements necessaris per a la comprovació de rondes. En cas que sigui necessari, inclou a més un vehicle equipat amb localització mitjançant GPS (inclòs comptakilòmetres) i caixa forta per a la custòdia de claus i emissora.

8. Servei de connexió a la central receptora d'alarmes (CRA)

8.1 El servei consisteix en la connexió de l'alarma instal·lada en un edifici o immoble a la central receptora d'alarmes (CRA) de la mateixa empresa de seguretat privada que presta el servei de vigilant de seguretat. El servei es prestarà en aquells casos que correspongui, sempre amb el vistiplau del Servei de Seguretat de la CAIB, de manera complementària als serveis de personal de vigilància i de manteniment de les alarmes instal·lades.

En els casos en què correspongui, els tres serveis hauran de ser prestats per la mateixa empresa adjudicatària.

El servei de connexió a la central receptora d'alarmes (CRA) consisteix en la connexió dels aparells, dispositius i sistemes de seguretat de la instal·lació a la CRA de l'empresa adjudicatària, segons el que disposa la secció 7a del RSP i les Ordres INT 314/2011, de febrer, sobre empreses de seguretat privada, INT/316/2011, sobre funcionament dels sistemes d'alarma en l'àmbit de la seguretat privada i INT/1504/2013, per la qual es modifiquen les Ordres INT 314/2011, INT 316/2011, INT 317/2011 i per la qual s'estableixen les regles d'exigibilitat de normes UNE o UNE-EN en l'àmbit de la seguretat privada, així com d'acord amb els criteris particulars que determini el protocol de seguretat, evitant, en tot cas, que es produeixin falsos esdeveniments o salts d'alarma per desconeixement del funcionament de les centrals d'alarma o per la seva manipulació indeguda.

8.2 Quan es produeixi una alarma, l'empresa adjudicatària haurà de procedir immediatament a la seva verificació, utilitzant, si aquesta és considerada vàlida, tots o alguns dels procediments tècnics o humans establerts al capítol II de l'Ordre INT/316/2011, d'1 de febrer, sobre funcionament dels sistemes d'alarma en l'àmbit de la seguretat privada, comunicant seguidament al servei policial corresponent les alarmes reals produïdes.

8.3 L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la connexió a la seva CRA dels aparells, dispositius i sistemes de seguretat existents i dels que es poguessin instal·lar durant

l'execució del servei, facilitant al seu càrrec els equips de comunicació i línies que siguin necessaris per a la adequada prestació del servei (excepte que l'entitat contractant decideixi facilitar altres canals de comunicació existents), tenint sempre en compte les pautes i instruccions que pugui establir l'òrgan competent en matèria de tecnologies de la informació i comunicacions de l'entitat contractant, amb la finalitat d'adequar-se als seus estàndards.

Els sistemes d'alarma hauran de comptar amb dos canals de comunicació diferents, de manera que la inutilització d'un d'ells produeixi la transmissió de l'alarma per l'altre, o bé amb una sola via que permeti la transmissió digital amb supervisió permanent de la línia i una comunicació de suport (back-up).

8.4 Connexió de la central d'alarmes d'incendis a la CRA:

L'empresa adjudicatària de vigilància i seguretat privada:

- Haurà d'assegurar que la seva CRA estigui adaptada per a la recepció de les alarmes d'incendi.
- Procedirà a la connexió de la central d'alarmes d'incendis de la dependència, en cas que n'hi hagi, a la CRA de l'empresa adjudicatària, per poder rebre a la CRA tots els avisos d'alarma d'incendis i activar els protocols d'actuació oportuns, prèvia adaptació, si fos necessari, per part de l'empresa mantenidora de la instal·lació de protecció contra incendis, per poder realitzar la connexió segons la normativa vigent.
- Realitzarà les operacions de verificació necessàries per garantir el seu correcte funcionament durant tot el contracte i donar una resposta ràpida i diligent als possibles salts d'alarma mitjançant la seva comprovació i/o comunicació als serveis d'emergència.
- Informarà i assessorarà l'entitat contractant sobre els requisits necessaris d'adaptació, segons la normativa vigent, per a la efectiva connexió de la central d'alarmes d'incendis a la CRA.

Els senyals i codis de les centrals d'alarma contra incendis seran facilitats per les actuals empreses adjudicatàries del manteniment de les instal·lacions, perquè l'adjudicatari del servei de vigilància realitzi la interconnexió d'aquests senyals amb la CRA. Aquesta interconnexió haurà de realitzar-se en el termini d'1 mes des que s'hagi implantat el sistema de seguretat a l'immoble de què es tracti.

8.5 La connexió permanent de la resta de mesures de seguretat a la CRA haurà de realitzar-se en un termini mai superior a 48 hores des de l'inici de la prestació del servei per a cada instal·lació.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una prova de comprovació i presentar una declaració responsable, signada pel director de seguretat de l'empresa adjudicatària, on es faci constar la comprovació favorable realitzada, indicant el dia i hora de realització, que es remetrà al responsable del contracte i al Servei de Seguretat de la CAIB.

Aquesta connexió podrà ser comprovada pel Servei de Seguretat de la CAIB o serveis corresponents dels organismes públics adherits.

8.6 El servei ha de permetre, a més de la seva activació/desactivació des del propi centre, la connexió remota i a distància (armat i desarmat) des de la CRA de l'empresa adjudicatària, gràcies a la bidireccionalitat de l'equip i la connexió, i que aquesta connexió estigui sempre degudament revisada de conformitat amb la normativa vigent. És a dir, comprèn la gestió del sistema per la CRA, la connexió, verificació i comunicació dels senyals d'alarma rebuts i el manteniment de les connexions, efectuant les revisions previstes de conformitat amb la normativa vigent en cada moment del desenvolupament del contracte.

8.7 S'haurà d'establir el protocol per desconectar puntualment l'alarma dins de l'horari de protecció establert, tenint en compte el següent:

- L'ordre de desconnexió haurà de constar per escrit i s'hi descriuran les raons per fer-ho.
- Aquestes raons hauran de ser per causa major, per la necessitat d'entrar a les dependències que tinguin els operaris de les empreses de neteja, de manteniment d'instal·lacions o d'equips informàtics per a la solució immediata de problemes derivats de situacions excepcionals (inundacions, intrusió amb actes vandàlics a les dependències, incendis, etc.) o avaries urgents inajornables.

8.8 La central d'alarmes haurà d'estar atesa permanentment pels operadors necessaris per a la prestació dels serveis, els quals no podran, en cap cas, ser menys de dos. Els operadors s'encarregaran del funcionament dels receptors i de la transmissió de les alarmes que rebin.

8.9 Quan la instal·lació tingui un horari d'activitat de 24 hores els 365 dies de l'any o bé compti amb vigilància presencial de 24 hores els 365 dies de l'any, no serà necessària la connexió a la CRA, llevat que l'entitat justifiqui la necessitat de la connexió.

9. Servei de manteniment dels sistemes i equips de seguretat

9.1 A l'inici del servei, l'empresa contractista ha de verificar, si existeixen i si constitueixen l'objecte del contracte, el correcte funcionament dels sistemes de seguretat (clàusula 2.b d'aquest PPT), comunicant al responsable del contracte específic qualsevol anomalia o incidència. Els sistemes de seguretat poden ser del tipus:

- sistemes de detecció contra incendis (s'exclouen d'aquesta categoria els extintors)
- sistemes antiintrusió (alarmes, amb o sense connexió a centraleta)
- sistema de videovigilància amb circuit tancat de TV (CCTV)
- arcs de seguretat (poc habitual)

9.2 El servei inclou tant el manteniment preventiu com el correctiu dels sistemes i equips. Els escrits d'invitació de cada contracte específic o propostes de contractació hauran de relacionar els equips i sistemes instal·lats sobre els quals recaurà el servei, detallant adequadament les seves característiques, prestacions i funcionalitats.

A. MANTENIMENT PREVENTIU

Es considera manteniment preventiu aquell destinat específicament a la conservació d'equips o instal·lacions mitjançant la realització de revisions periòdiques encaminades a comprovar, certificar i garantir-ne el bon funcionament i fiabilitat.

Comprendrà les revisions, assajos, comprovacions, verificacions i altres accions realitzades de forma sistemàtica, per detectar qualsevol avaria o defecte en el seu funcionament i per mantenir-los en bon estat de conservació segons el que estableix l'Ordre INT/316/2011.

Sense ser una relació exhaustiva, en funció de la tipologia dels equips, sistemes i dispositius i en funció de la demanda de l'òrgan de contractació, s'hauran de realitzar totes o algunes de les actuacions següents (o altres específiques indicades en l'escrit d'invitació):

- comprovació del funcionament normal del sistema
- neteja exterior i interior, ajust i, si escau, greixatge
- neteja de l'electrònica
- enfocament de càmeres
- revisió de l'estat de suports i ancoratges
- revisió de l'estat de tancaments i de l'estanquitat
- revisió de l'estat de cablejats i connexions
- comprovació de l'orientació i de la inexistència d'obstacles
- comprovació que no s'ha realitzat una manipulació indeguda
- comprovació i ajust de sincronismes en càmeres i monitors
- comprovació del funcionament normal de components (motors, ventiladors, etc.)
- comprovació de comunicacions i sistemes de transmissió
- comprovació de la tensió d'alimentació elèctrica
- comprovació de l'estat de les bateries i recàrrega de les mateixes
- en general, qualsevol operació de manteniment que sigui necessària per mantenir operatius i en perfecte estat de funcionament els aparells, dispositius i sistemes de seguretat.

Amb caràcter general es realitzarà una revisió preventiva anual d'aquests sistemes, llevat que expressament s'estableixi un nombre diferent o uns terminis específics per a les revisions en l'escrit d'invitació en funció de la tipologia dels equips i de les necessitats detectades pels usuaris de les instal·lacions. Quan existeixin recomanacions del fabricant per al manteniment dels equips, aquestes s'hauran de seguir, a més de les actuacions previstes en aquest plec. Si existeix normativa específica per al manteniment d'un determinat equip o sistema, s'hauran de complir les previsions i requisits establerts per aquesta normativa.

L'òrgan de contractació, si escau, determinarà en l'escrit d'invitació l'estimació d'hores necessàries per dur a terme les tasques de manteniment necessàries i específiques objecte del contracte específic i els aspectes que consideri necessaris o bé l'empresa presentarà un pla o proposta de manteniment que serà objecte de valoració per l'òrgan de contractació en el procediment de licitació del contracte específic. Per cada revisió s'emetrà un informe en el qual hauran de constar les actuacions realitzades i, si escau, els elements que s'hagin de reparar o substituir.

En tots els casos s'intentarà que les revisions alterin, en la menor mesura possible, el funcionament normal dels serveis de l'Administració i dels sistemes, equips i dispositius. Quan la revisió pugui suposar una disminució de la seguretat mentre

aquesta es realitza, l'empresa haurà d'advertir d'aquesta circumstància amb suficient antelació i adoptarà les mesures oportunes per garantir la menor incidència en la seguretat.

Dins del termini dels quinze dies posteriors a l'adjudicació del contracte específic, l'empresa adjudicatària presentarà al responsable del seguiment del servei el programa de treball de manteniment preventiu de tots i cadascun dels dispositius, equips o sistemes, llevat que ja l'hagués presentat amb anterioritat a efectes de valoració de la seva oferta a sol·licitud de l'òrgan de contractació. En aquest programa es detallaran, per a cadascun d'ells i, si escau, per als seus elements constitutius, els aspectes següents (dins dels marges determinats en l'escrit d'invitació):

- nom de la persona que coordinarà els serveis
- operacions de manteniment preventiu que es realitzaran
- freqüència de les operacions, que no podrà ser inferior a l'establerta en l'escrit d'invitació o, en defecte d'aquest, en aquest PPT
- el personal operari que realitzarà aquests treballs
- la durada i temps de l'actuació
- el model d'informe que documenti les revisions realitzades i incidències detectades
- el calendari previst
- altres aspectes que determini l'òrgan de contractació del contracte específic

Dins del termini dels 30 dies següents a l'aprovació del programa de treball (llevat que l'escrit d'invitació indiqui un termini diferent), l'empresa adjudicatària ha d'haver realitzat una primera revisió dels sistemes i equips, actualitzat l'inventari i emès un informe sobre l'estat dels equips i instal·lacions objecte de manteniment.

B. MANTENIMENT CORRECTIU

S'entén per manteniment correctiu el destinat a corregir els defectes observats en els equipaments, localitzant les avaries o defectes i corregint-los o reparant-los.

A aquests efectes, l'empresa ha de disposar d'un servei receptor d'avisos de 24 hores x 365 dies i un servei d'atenció d'avaries urgents les 24 hores.

Els temps de resposta a les avaries comunicades seran els següents:

- Avaries urgents: màxim 2 hores des de la recepció de l'avís, tots els dies de l'any i durant les 24 hores del dia.
- Resta d'avaries: màxim 24 hores des de la recepció de l'avís, llevat que el termini finalitzi fora de l'horari laboral; en aquest cas s'ampliarà a la primera hora del dia laborable immediatament següent.

Per avaries urgents s'entenen totes aquelles avaries que, en cas de no ser reparades de forma immediata, podrien crear un risc greu per a les persones o les instal·lacions o un perjudici econòmic real als equips, superior al cost de materials, peces de recanvi i altres possibles costos d'actuacions específiques per a la seva resolució. Les entitats contractants hauran de fer els avisos per qualsevol mitjà del qual pugui quedar constància (correu electrònic...).

El temps màxim per restituir la instal·lació afectada al seu estat normal serà de 24 hores en el cas d'avisos urgents i 5 dies hàbils en la resta.

Aniran a càrrec de l'empresa contractista la mà d'obra, els desplaçaments de personal i equips, les ajudes d'obra i tots aquells treballs que s'hagin de realitzar. Igualment ho seran els materials consumibles i la reposició de petits components. A aquests efectes s'entén per material consumible el d'ús continuat en les tasques pròpies de manteniment com poden ser greixos i lubricants i per petits components els de poca quantia econòmica com poden ser elements de senyalització (pilots, llums LED...), interruptors, polsadors, elements de segellat, etc.

Anirà a càrrec de l'Administració l'equipament o material necessari per restituir la instal·lació afectada que no tingui la consideració de material consumible ni de petit component. El preu d'aquest material no pot excedir el preu de mercat vigent en el moment de la reparació. A aquests efectes, l'Administració pot fer les comprovacions oportunes.

L'òrgan de contractació, si escau, determinarà en l'escrit d'invitació l'estimació d'hores necessàries per dur a terme les tasques de manteniment necessàries i específiques o bé l'empresa presentarà una proposta d'actuació que serà objecte de valoració per l'òrgan de contractació en el procediment de licitació del contracte específic.

C. DOCUMENTACIÓ RELATIVA AL SERVEI DE MANTENIMENT

Les empreses contractistes hauran de mantenir emplenats els llibres de manteniment que reflecteixin les dades dels diferents aparells, equips i sistemes objecte del servei, i les actuacions de manteniment, tant preventives com correctives, realitzades.

A la finalització del contracte, l'empresa haurà de lliurar a l'usuari l'inventari actualitzat de tots els equips, informe sobre el seu estat, llibres de manteniment i recomanacions d'actuació, així com els codis d'interconnexió de les alarmes, manuals de procediment per a l'ús dels equips, i qualsevol altra informació rellevant per a la correcta continuïtat del servei.

10. Altres obligacions de les empreses contractistes

10.1 L'empresa contractista és responsable del compliment de les normes vigents de les empreses de seguretat privada, del personal que designi i de les conseqüències que puguin derivar-se de les seves actuacions. En aquest sentit, el servei es presta dins del marc de la legislació vigent i d'acord amb el que disposa la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, i el Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada, en tot allò que no s'oposi a la Llei 5/2014.

10.2 Estabilitat de la plantilla i informació sobre el personal

- a) L'empresa ha de comunicar a la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del servei les dades personals, la categoria professional i l'horari laboral dels treballadors adscrits al servei de forma presencial. Es garantirà una plantilla fixa, llevat de les substitucions que puguin produir-se per absències programades (vacances, permisos, llicències del personal, etc.) o no programades (baixes mèdiques, etc.).
- b) L'empresa ha de disposar d'un sistema de control de presència del seu personal de manera que detecti a l'inici del torn de cada treballador la seva absència (quan es tracti d'absències no programades) i dugui a terme les actuacions necessàries per suplir el vigilant de seguretat en el termini més curt de temps possible, en tot cas en un temps no superior a una hora.
- c) L'empresa ha de comunicar la incidència i les mesures adoptades al Servei de Seguretat de la CAIB perquè adopti les mesures pertinents en cas de ser necessari (en els organismes públics aliens a la CAIB adherits a aquest SDA, es designarà el servei o persona responsable específic al qual, si escau, s'hagi de comunicar

- aquesta absència). L'empresa ha de donar cobertura igualment a les absències programades en cas de vacances, permisos, llicències, etc., dels treballadors.
- d) Per garantir la qualitat del servei, l'empresa ha d'evitar el canvi injustificat del personal que el dugui a terme (s'entén fora del supòsit de baixes mèdiques, jubilacions, vacances, permisos i llicències, baixa a l'empresa, etc.). No obstant això, a requeriment motivat de l'Administració contractant (a proposta del Servei de Seguretat responsable dels contractes específics, de l'encarregat del seguiment del contracte específic o de la Direcció General de Política Lingüística), l'empresa queda obligada a substituir el personal adscrit en cada contracte específic en cas d'incompliment de les obligacions establertes als plecs o a la legalitat vigent, com a conseqüència de l'actuació d'aquest personal adscrit a cada servei, ja sigui per la prestació d'un servei deficient, per l'omissió o extralimitació en el compliment de funcions, per la manca de zel professional, per comportament incorrecte, per vulneració dels drets lingüístics de la ciutadania, per incompatibilitat amb els treballadors del centre, etc.)
 - e) En el supòsit de substitució temporal del personal o de substitució definitiva (p. ex. un vigilant de seguretat que realitza el servei de manera habitual en qualsevol dependència inclosa en l'àmbit d'aplicació del present SDA es dona de baixa de l'empresa), aquesta comunicarà de manera immediata el fet al responsable del Servei de Seguretat (o servei corresponent dels organismes públics adherits) i a l'òrgan de contractació del contracte específic.

10.3 Formació del personal

- a) Les empreses contractistes han de garantir que el personal adscrit al servei compta amb la formació exigida en la normativa de seguretat privada d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LSP, l'article 57 del Reglament de seguretat privada aprovat pel Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, l'Ordre INT/318/2011, d'1 de febrer, sobre personal de seguretat privada i la Resolució de 12 de novembre de 2012, de la Secretaria d'Estat de Seguretat, per la qual es determinen els programes de formació de personal de seguretat privada o la normativa que sigui d'aplicació al llarg de l'execució del servei.
- b) A més, han de garantir en tot moment que el seu personal manté al dia l'adequat nivell de formació i capacitat específica per al desenvolupament del servei en òptimes condicions físiques, psíquiques i d'entrenament, per la qual cosa hauran de justificar mitjançant la corresponent certificació, a sol·licitud de l'òrgan de contractació del contracte específic, que els vigilants de seguretat realitzen

anualment els cursos d'actualització o especialització necessaris (formació permanent segons l'article 57 del Reglament de seguretat privada).

- c) Igualment s'haurà d'acreditar, a sol·licitud de l'òrgan de contractació del contracte específic, que el personal destinat a cada servei compta amb l'habilitació i/o formació legalment exigida (formació específica per a una determinada instal·lació o per a un determinat tipus de servei), en qualsevol moment al llarg de l'execució del servei.

10.4 Responsabilitat i assegurança de responsabilitat civil

- a) Les empreses contractistes seran responsables dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a terceres persones com a conseqüència de la prestació del servei i, per tant, l'Administració contractant queda exempta de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats per part de l'empresa, dels seus treballadors o de terceres persones que actuïn per compte d'aquesta.
- b) Les empreses hauran de tenir contractades i al corrent de pagament al llarg de l'execució del servei les pòlisses d'assegurances exigides per la normativa vigent en les diferents modalitats de servei objecte dels contractes específics, comunicant de forma immediata al responsable del contracte específic qualsevol incidència al respecte.

10.5 Nomenament d'interlocutors i inspectors

En previsió del que disposa l'art. 35 de la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, l'empresa contractista ha de designar un coordinador/ora amb Targeta d'Identitat Professional (TIP) en vigor, de director de seguretat o cap de seguretat, que actuarà com a persona interlocutora amb el responsable del contracte de cada òrgan de contractació.

Aquesta persona ha d'estar localitzable les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any fins a la finalització de l'últim contracte específic basat en el SDA, per atendre les diferents eventualitats i/o emergències que puguin sorgir en la prestació del servei.

Es nomenarà també un coordinador/ora suplent en els casos d'absència de la persona titular, que complirà els mateixos requisits de titulació i disponibilitat.

La persona coordinadora ha de proposar a la unitat encarregada del seguiment i l'execució ordinària del servei totes les qüestions o suggeriments sorgits en l'execució

del servei que puguin afectar la seguretat dels edificis, dependències o instal·lacions objecte del contracte. Igualment, es comunicaran a l'empresa contractista a través de la persona coordinadora de l'empresa les instruccions precises per a la correcta prestació del servei, així com s'informarà d'aquelles altres actuacions i serveis que suposin un incompliment o compliment defectuós a efectes d'adoptar les mesures necessàries per resoldre les incidències produïdes.

Depenent de la persona coordinadora de l'empresa, es duran a terme les actuacions necessàries per a la inspecció dels serveis, sens perjudici de les funcions d'inspecció del Servei de Seguretat de la CAIB o dels serveis corresponents dels organismes públics adherits, i se'n donarà compte al mateix Servei de Seguretat de la CAIB o servei corresponent, en cas d'organismes públics adherits.

10.6 Altres obligacions en la prestació del servei

- a) Les empreses contractistes han de realitzar els estudis, activitats i visites prèvies necessàries per iniciar la prestació del servei contractat amb un màxim d'eficàcia; per a això s'hauran de dur a terme les tasques oportunes de coordinació amb l'entitat contractant i, si escau, amb el Servei de Seguretat de la CAIB o servei corresponent dels organismes públics adherits.

L'empresa contractista serà l'encarregada de coordinar l'execució de les tasques que hagi de realitzar el personal de vigilància i del correcte ús dels equipaments de seguretat dels edificis, locals i dependències

- b) Tots els serveis seran inspeccionats amb una periodicitat mínima d'una vegada per setmana. Addicionalment, abans del dia 5 de cada mes, l'empresa contractista haurà d'elaborar un informe resum sobre les inspeccions realitzades i els seus resultats. D'aquestes actuacions se'n deixarà constància escrita i es lliurarà, a sol·licitud de l'Administració contractant (persona encarregada del seguiment del servei o responsable del contracte basat), la documentació acreditativa de les inspeccions.
- c) Les empreses contractistes hauran de complir al llarg de la prestació del servei la normativa mediambiental que sigui d'aplicació, atenent les característiques i especificitats de cadascun dels serveis.

L'empresa contractista intentarà, en la mesura del possible, minimitzar qualsevol impacte mediambiental associat a l'activitat realitzada. És responsabilitat de l'empresa evitar qualsevol abocament de residus, tant a terra com als drenatges o col·lectors, i igualment evitarà l'abandonament de qualsevol tipus de materials o residus.

Qualsevol residu o resta de material generat com a conseqüència dels treballs realitzats per l'empresa haurà de ser retirat per la mateixa empresa i gestionat d'acord amb la legislació vigent. Es prohibeixen expressament l'abandonament o l'abocament de residus perillosos com olis, àcids, dissolvents, piles, bateries, PCB, CFC, etc.

En el cas de residus perillosos generats, aquests s'han d'emmagatzemar i gestionar conforme a la legislació vigent aplicable, essent a càrrec de l'empresa adjudicatària les despeses generades per la seva gestió.

Qualsevol situació de risc ambiental es comunicarà al responsable del seguiment del servei i l'empresa seguirà en tot moment les directrius marcades per gestionar la situació produïda.

- d) Quan el servei impliqui atenció directa a la ciutadania, el contractista ha d'adoptar les mesures necessàries perquè el personal que hi intervé adeqüi la seva actuació a la normativa que regula els usos de les llengües oficials a les Illes Balears i els drets lingüístics de la ciutadania. En aquest sentit, la capacitat lingüística (en llengua catalana) de referència que es considera adequada i proporcionada al tipus de funcions que impliquin atenció directa a la ciutadania (principalment per als vigilants de seguretat/inspectors de seguretat), és la corresponent al nivell B1 i l'empresa contractista haurà de proporcionar la formació, dur a terme les actuacions i procurar els mitjans necessaris al seu personal perquè disposin d'aquesta capacitat.
- e) Davant situacions de notable magnitud, extraordinàries i d'urgència, que facin necessària la presència de més personal de vigilància del que és habitual als llocs de prestació del servei, les empreses contractistes hauran de trobar-se en disposició i condició de proporcionar de manera immediata els reforços precisos que siguin adequats, a criteri de la persona responsable del contracte basat, per garantir la seguretat dels edificis, locals i establiments objecte del servei

11. Responsable del contracte específic i Servei de Seguretat de la CAIB

11.1 La Llei orgànica 2/1983, de 25 de febrer, de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, modificada per les lleis orgàniques 9/1994, de 24 de març, i 1/2007, de 28 de febrer, reconeix a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la «competència exclusiva en la vigilància i protecció dels seus edificis i instal·lacions».

L'Ordre de 11 de setembre de 1996, de la Presidència del Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, va atribuir a la Conselleria de Funció Pública i Interior la competència per a la vigilància i protecció dels edificis i instal·lacions de la

Comunitat Autònoma, així com de la resta de béns que li pertanyen per qualsevol títol. Per a l'efectiu exercici de les esmentades competències es va crear, mitjançant la mateixa ordre, el Servei de Seguretat adscrit actualment a la Direcció General d'Emergències i Interior.

El Decret 1/2026, de 16 de gener de 2026, pel qual es regula el servei de vigilància i protecció dels edificis i instal·lacions de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, va establir en el seu articulat el desenvolupament i l'aplicació de la competència atribuïda per l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

11.2 El responsable del contracte específic informará el Servei de Seguretat de la CAIB o el servei corresponent de l'entitat pública adherida de qualsevol incidència greu durant l'execució del contracte que pugui afectar la seguretat dels béns, de les instal·lacions, de les persones que hi treballen i de la ciutadania que acudeix a les dependències obertes al públic. El responsable del contracte específic atindrà les instruccions que pugui rebre per escrit del Servei de Seguretat de la CAIB o del servei corresponent de l'entitat pública adherida.

12. Control de qualitat

La Administración puede establecer procedimientos de control interno o externos para verificar el correcto funcionamiento del servicio prestado de acuerdo con las prescripciones establecidas en el PPT y en la oferta de las empresas contratistas.

Las empresas adjudicatarias se comprometen, al presentar sus ofertas, a aceptar las medidas que la Administración contratante adopte para conocer en todo momento la idoneidad técnica de las personas adscritas a cada servicio y para comprobar la correcta ejecución de las prestaciones exigidas en los términos descritos en el PPT y en las ofertas presentadas por las empresas.

El control de calidad incidirá especialmente en aspectos como, por ejemplo:

- Control de presencia.
- Gestión de las incidencias.
- Tiempo de respuesta de situaciones de alarma.
- Tiempo de respuesta a las sustituciones de personal.
- Imagen y trato adecuado por parte del personal de vigilancia.

- Control sobre el estado y funcionamiento de los equipos y sistemas de seguridad de los edificios.
- Elaboración correcta de los informes.

Marratxí, 23 de marzo de 2026

El Jefe del Servicio de Seguridad

Antonio Plata Buades