



G CONSELLERIA  
O HISENDA  
I I RELACIONS  
B EXTERIORS

## **Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación centralizada del Servicio de vigilancia y seguridad de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de su sector público instrumental y de otros organismos públicos adheridos, así como del servicio de mantenimiento de los sistemas y equipos de seguridad (CC 4/2020 AM)**

### **1. Objeto**

Constituye el objeto de este pliego, definir las condiciones, términos y características técnicas en que debe ejecutarse el servicio de vigilancia y seguridad en las sedes, edificios, locales, establecimientos e instalaciones adscritos a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, a su sector público instrumental y a otros organismos públicos adheridos, cuando estas funciones no sean ejercidas por personal propio de la Administración contratante.

Se excluyen expresamente del objeto del Acuerdo marco, los edificios, dependencias e instalaciones de la Fundación Institut Socioeducatiu s'Estel (incluido el centro socioeducativo Es Pinaret).

### **2. Descripción del servicio**

**2.1** Los servicios de seguridad incluidos en este Acuerdo marco se configuran como una medida de anticipación y prevención con la finalidad de proteger los edificios, instalaciones, bienes y equipos y velar por la seguridad de los usuarios ante los posibles riesgos, peligros, actividades delictivas o infracciones, sin perjuicio de que, en el cumplimiento de la su tarea, los vigilantes puedan desarrollar funciones represivas en los casos y con los límites legalmente previstos. Estos servicios comprenden las siguientes prestaciones:

- a) La vigilancia y protección de bienes, equipos, maquinaria, edificios, establecimientos y recintos afectados al uso y ocupación por parte de la Administración contratante, incluyendo los espacios y las actividades y acontecimientos que esta organiza o desarrolla, aunque sea temporalmente, y la protección de las personas que en ellos se encuentren, llevando a cabo las comprobaciones, registros y actuaciones necesarias, incluidas las preventivas, realizadas por vigilantes de seguridad habilitados, utilizando los medios materiales y técnicos necesarios que se pongan a su disposición.
- b) El mantenimiento preventivo y correctivo de aparatos, equipos, dispositivos y sistemas de seguridad conectados o no a centrales receptoras de alarmas,

centros de control o de vídeo vigilancia, ya instalados o que puedan instalarse en los edificios objeto de vigilancia.

**2.2** El servicio se presta de conformidad con lo establecido en este pliego y en aplicación de la normativa sectorial vigente, principalmente la Ley 5/2014, de 4 de abril de Seguridad Privada (LSP), el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de seguridad privada (en lo que no se oponga a la Ley 5/2014) y las Órdenes:

- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada.
- Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
- Orden INT/1504/2013, de 30 de julio, por la que se modifica la Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada, la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, la Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada, y por la que se establecen las reglas de exigibilidad de normas UNE o UNE-eN en el ámbito de la seguridad privada.
- Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales

Así como cualquier otra normativa de desarrollo en materia de seguridad privada dictada o que se dicte durante la vigencia del Acuerdo marco o cualquier otra orden reguladora de esta actividad.

### **3. Características generales del servicio**

**3.1** El servicio se lleva a cabo tanto con vigilancia presencial como a través de los medios técnicos necesarios que aporta la empresa contratista o la Administración contratante según se indica, en su caso, en el documento de licitación de los contratos basados o propuesta de contratación.

**3.2** Los servicios sólo pueden ser ofrecidos por empresas de seguridad autorizadas y deben ser realizados con personal formado y habilitado para la tarea contratada, de acuerdo con la normativa reguladora de los servicios de seguridad privada. Eso implica que en caso que sea necesaria una formación específica para desarrollar el servicio en determinadas instalaciones o edificios (instalaciones portuarias, centros hospitalarios, acontecimientos o espectáculos públicos, vigilancia del patrimonio histórico y artístico u otros) o formación específica para determinadas tareas (respuesta ante alarmas, servicio de vigilancia con perros, servicio con arma, etc.) las empresas deben poner a disposición de la ejecución del servicio, el personal con la formación específica y los medios adecuados para prestarlo de acuerdo con la normativa vigente. Supletoriamente y si existen, se seguirán las instrucciones y se cumplirá con las obligaciones y recomendaciones que sobre la materia siga o aplique el Ministerio de Interior o Ministerio competente en materia de seguridad (fijadas en

informes, Instrucciones, recomendaciones u otro tipo de soporte, que sean de carácter público).

**3.3** Con carácter general, el ámbito de prestación de los servicios serán los espacios interiores de los edificios y también los recintos en que se ubiquen. No obstante, podrá prestarse el servicio fuera de estos espacios, en los supuestos a que se refiere el art. 41 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y su normativa de desarrollo, como es el caso de desplazamientos al exterior de los inmuebles para la realización de actividades directamente relacionadas con las funciones de vigilancia de estos inmuebles, los servicios de ronda o de vigilancia discontinua o el supuesto de acontecimientos o actividades puntuales que se desarrollen fuera de los edificios e instalaciones, incluso en la vía pública, siempre con cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos (autorización previa, formación oportuna del personal, elaboración de un plan de seguridad privada, prestación del servicio en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.).

Igualmente, se podrá contratar el servicio de vigilancia en espacios públicos o privados que no ocupa o en los cuales no se ubica la Administración contratante de forma ordinaria, pero para la ocupación de los cuales, ni que sea de forma puntual o temporal, ésta dispone de la correspondiente autorización o título habilitante.

**3.4** El servicio podrá realizarse excepcionalmente con complemento de arma (con sujeción a lo previsto en la normativa en materia de seguridad privada), con complemento de equipación canina (perros adiestrados), con complemento de vehículo o bien puede contratarse un servicio de ronda o vigilancia discontinua con visitas intermitentes y programadas a diferentes lugares o edificios que incluirá también, si es necesario, la aportación de vehículo. Estas particularidades deberán concretarse en los correspondientes documentos de licitación de los contratos basados o propuestas de contratación.

**3.5** La prestación del servicio se llevará a cabo con vigilancia presencial y también a través de los medios técnicos necesarios en cada caso. Cuando el contrato basado incluya la prestación de servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo a que se refiere la cláusula 2.1.b) de este PPT, la empresa contratista deberá seguir los protocolos establecidos en la normativa vigente.

**3.6** Las empresas contratistas tomarán las medidas oportunas para instruir al personal de cada centro con carácter previo al inicio del servicio. En esta instrucción se incluirán los conocimientos referentes a los manuales de autoprotección de cada edificio y los protocolos para actuar en caso de emergencia, así como la tarea de conocer con exactitud las funciones que les corresponden en caso de evacuación, objetos perdidos, amenaza de bomba, incendio, robo, accidentes de las personas visitantes y trabajadores, inundación y corte de comunicaciones.

**3.7** El servicio se presta dentro de los márgenes horarios que determina cada órgano de contratación en el correspondiente documento de licitación o propuesta de contratación pudiendo incluir la prestación de servicio en horario diurno, en horario nocturno o en fin de semana o día festivo.

**3.8** Las empresas contratistas deberán poner a disposición de la ejecución del contrato, una Delegación de zona o sucursal en los casos en los que legalmente sea exigible de conformidad con lo dispuesto por el art. 17.2 del RD 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

#### **4. Servicios de seguridad y vigilancia presencial**

**4.1** El personal que presta el servicio es personal habilitado de acuerdo con la normativa vigente y tiene la condición de vigilante de seguridad.

**4.2** Los vigilantes de seguridad deberán realizar las siguientes funciones:

- a) La vigilancia y protección de bienes, equipos y maquinaria (impidiendo también su salida no autorizada), de establecimientos y de los lugares y de las actividades y acontecimientos que en ellos se lleven a cabo, así como velar por la integridad física de las personas que allí se encuentren, materializando las comprobaciones, registros y actuaciones preventivas necesarias para el cumplimiento de su misión. La vigilancia incluye los patios y las zonas de aparcamiento de vehículos adyacentes a los inmuebles, así como su entorno perimetral inmediato.
- b) Realizar las funciones de información y control de seguridad en los accesos a las instalaciones y edificios incluyendo la custodia de llaves, apertura y cierre de puertas, la asistencia en el acceso de personas y vehículos y la entrega y recogida a los visitantes, de los distintivos de identificación que proporciona la empresa contratista. Igualmente les corresponde la función de garantizar el cumplimiento de la normativa interna de los locales y edificios y la ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de ayuda y socorro, todas ellas realizadas en las puertas o interiores de los inmuebles, edificios o instalaciones. Asimismo, efectuarán las tareas de recepción, comprobación documental e información a los visitantes, pudiendo impedir el acceso en caso que exista un riesgo para la seguridad.

Los controles de identidad de las personas que accedan a las instalaciones comportarán su anotación en el libro de visitas (en soporte papel o a través de la aplicación informática con que cuente el centro o que la empresa contratista ponga a disposición de la ejecución del servicio) registrando la entrada y la salida.

Se incluye el control de objetos personales, paquetería, correspondencia, mercancías o vehículos (incluido su interior), haciendo uso de los medios que estén a su disposición, como pueden ser detectores de metales o escáneres de que disponga el organismo contratante. En el caso de encontrar cualquier paquete sospechoso se deberá aplicar el protocolo establecido para estos casos, dando aviso a la policía, al Servicio de Seguridad de la Comunidad Autónoma (o servicio correspondiente del organismo público adherido) y al responsable de seguridad del organismo contratante. Si procede y se decide el desalojo del centro, participará en él, de acuerdo con el plan de emergencia correspondiente, del que formará parte como miembro de los equipos de Intervención (EI).

Es también función del vigilante de seguridad el control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de las instalaciones en cumplimiento de la normativa interna.

- c) Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con el objeto de su protección, realizando las comprobaciones necesarias para prevenirlos o evitar su consumación, oponiéndose a los mismos e interviniendo llegado el caso de la comisión de algún tipo de infracción o de situación en la cual sea necesaria su ayuda por razones humanitarias o de urgencia.
- d) En la prestación de su servicio, los vigilantes de seguridad mantienen relación de dependencia funcional con el Jefe del Servicio de Seguridad de la CAIB, atendiendo a su condición de responsable del Departamento de Seguridad de la Comunidad Autónoma (arte. 71.3 del RD 2364/1994 de 9 de diciembre); consecuentemente, colaborarán con los miembros del Servicio de Seguridad de la CAIB o del servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- e) En el marco del servicio contratado, detener y poner inmediatamente a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes a los delincuentes y los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, así como informar de la comisión de infracciones administrativas en relación con el objeto de su protección, trasladando inmediatamente la información al Servicio de Seguridad de la CAIB o servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos.
- f) Gestionar los sistemas de seguridad y alarma instalados o que puedan instalarse ante riesgos de intrusión, incendio u otros siniestros o accidentes y actuar según los protocolos establecidos. En los edificios que dispongan de sistemas de CCTV, controlar y visualizar los monitores. Conectar y desconectar otros dispositivos de seguridad.

En ningún caso se podrán conectar las alarmas instaladas en el edificio en el centro de control de alarmas de la empresa, ni poner cartelería de conexión a centrales de alarmas, sin la autorización previa de la Dirección general de Emergencias e Interior o servicio correspondiente en los organismos públicos adheridos. El Servicio de Seguridad de la Comunidad Autónoma dispone, en su Centro de Control de Seguridad (CCS), de una central receptora de alarmas de uso propio (CRA) con la cual se pueden conectar, previo estudio de riesgos por parte del Servicio de Seguridad, los sistemas de alarma de los edificios e instalaciones del Gobierno de la Comunidad Autónoma. La Dirección General de Emergencias e Interior podrá autorizar la conexión a otras centrales receptoras. En los mismos términos podrán actuar los organismos públicos adheridos respecto a sus propias centrales de alarmas.

- g) Efectuar rondas interiores tanto diurnas, como, si procede, nocturnas, así como, las rondas exteriores perimetrales que, en su caso, contemple el documento de licitación de cada contrato basado o propuesta de contratación.
- h) Intervenir en caso de siniestro (fuego, inundación, tormentas, etc.) en las instalaciones, adoptando medidas urgentes para auxiliar a las personas y proteger las instalaciones aplicando los principios de intervención PAS (proteger, alertar y socorrer) y, si procede, contactar con los dispositivos del 112, policía, bomberos, Servicio de Seguridad de la Comunidad Autónoma (o servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos) o su propia empresa.
- i) Comprobar el correcto funcionamiento de las barreras y mecanismos para el control de accesos. Igualmente, comprobar y controlar el estado y funcionamiento de calderas, bienes, equipamientos e instalaciones en general para prevenir su conservación y correcto funcionamiento evitando posibles riesgos a la seguridad de personas y edificios.
- j) Inspeccionar diariamente el edificio con un control de dependencias después de la salida del personal, asegurando que todas las puertas y ventanas se encuentren cerradas, las instalaciones eléctricas en el estado adecuado y verificando que no quede ninguna persona en el interior del edificio, inmediatamente antes de cerrar.
- k) Velar por el funcionamiento del equipamiento y de los medios disponibles para la prestación del servicio.
- l) Conocer el plan de autoprotección del centro.
- m) Hacer un informe diario de todos los incidentes de relevancia durante su turno de trabajo, con independencia de si se han producido o no incidencias y siempre antes de finalizar su turno de trabajo. Este informe se entregará

directamente a la persona encargada del seguimiento del servicio y una copia permanecerá siempre a disposición del Servicio de Seguridad de la CAIB o servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos.

- n) Bajo el principio de eficiencia, hacer, con iniciativa y resolución, aquellas otras aportaciones, que, estando dentro del ámbito de la competencia de la empresa de seguridad privada, puedan ayudar a lograr una mayor eficacia y mejorar los resultados en la prestación del servicio.

4.3 No pueden ser objeto de los contratos basados de forma exclusiva las actividades relacionadas en el art. 6.2 de la Ley 5/2014, que siempre serán complementarias del servicio de vigilancia y seguridad en los términos expuestos en esta Ley.

## **5. Requerimientos sobre el personal**

**5.1** Los vigilantes de seguridad deben disponer de las habilitaciones y autorizaciones legalmente exigidas y prestarán el servicio de conformidad con los principios de legalidad, integridad, dignidad en el ejercicio de sus funciones, corrección en el trato con los ciudadanos, congruencia, aplicando medidas de seguridad proporcionadas y adecuadas a los riesgos, proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa, reserva profesional sobre los hechos que conozcan en el ejercicio de sus funciones y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y con cumplimiento de las obligaciones que les impone la normativa vigente.

**5.2** El personal debe ir debidamente uniformado y llevará la placa de identificación o el distintivo que corresponda de forma permanentemente visible, debiendo identificarse con la tarjeta de identificación personal ante los miembros del Servicio de Seguridad de la Comunidad Autónoma o del servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos, las fuerzas del orden público y los ciudadanos afectados cuando les sea requerida.

La empresa adjudicataria presentará al inicio de la prestación del servicio una relación de las prendas que conforman su uniforme, indicando el color, características y distintivos que la identifican.

**5.3** El personal que se asigne al servicio se hará cargo de la gestión y uso de los sistemas de seguridad y alarma existentes en cada instalación; igualmente, formará parte de los equipos de intervención (EI) de los planes de autoprotección y evacuación de los edificios según estos establezcan.

**5.4** Cuando el servicio se preste con arma, los vigilantes de seguridad deberán cumplir lo establecido por la normativa de seguridad privada efectuando las anotaciones pertinentes en el registro de entrada y salida de armas, ya sea en los cambios de turno o en los traslados de armas, con la inscripción del documento de autorización.

**5.5** En aquellas dependencias donde habitualmente presten el servicio dos o más vigilantes de seguridad, uno de ellos actuará como interlocutor ante el supervisor y los miembros del Servicio de Seguridad de la CAIB o del servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos, responsabilizándose de la transmisión y actualización de las órdenes recibidas, verbales o escritas, al resto de compañeros.

**5.6** Sobre las empresas y su personal recae y es exigible el deber de secreto profesional. Ningún miembro de la plantilla de la empresa puede facilitar ninguna información a terceras personas relacionada con sucesos o actividades de los cuales tenga conocimiento en el desarrollo de su trabajo; en particular, quedan expresamente prohibidas las intervenciones de cualquier miembro de la empresa contratista en medios de comunicación visuales, hablados o escritos, en referencia a los asuntos relacionados con el servicio contratado a través de este Acuerdo marco.

## **6. Requerimientos sobre medios técnicos (a cargo de la empresa contratista)**

**6.1** La empresa contratista dotará a su personal de los elementos necesarios para la prestación del servicio, tales como linternas, silbatos, teléfonos móviles, guantes de protección, etc. y facilitará un botiquín de primeros auxilios.

**6.2** La empresa contratista debe poner a disposición de la ejecución del servicio un sistema electrónico de control de rondas o vigilancia discontinua (para el caso que se contrate un servicio de rondas o servicio discontinuo) al efecto de asegurar la correcta ejecución. En este caso, el sistema deberá estar operativo en la fecha de inicio del servicio.

**6.3** Si el servicio implica la intervención de más de un vigilante de seguridad, la empresa deberá dotar a su personal de equipos radiotransmisores con auriculares o de los medios alternativos que aseguren la comunicación entre ellos desde cualquier punto del centro.

**6.4** En consonancia con lo establecido en la cláusula 4 de este PPT, la empresa contratista facilitará un acta o informe diario de seguridad en modelo normalizado, en el cual el vigilante pueda reflejar con el mayor detalle posible, todas las novedades acontecidas durante su turno de trabajo, así como posibles averías y/o desperfectos observados y las incidencias extraordinarias detectadas.

El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- Encabezamiento con datos genéricos de identificación del documento de la persona emisora
- Descripción de la intervención
- Descripción de la avería / incidencia y de cómo ha sido resuelta
- Causa que ha motivado la avería
- Posibles medidas a tomar para evitar la reiteración, si fuera el caso



## **7. Vigilancia discontinua**

**7.1** De acuerdo con la Ley de Seguridad Privada, los servicios de ronda o de vigilancia discontinua consisten en la visita intermitente y programada a los diferentes lugares de vigilancia establecidos o a los diferentes lugares objeto de protección.

**7.2** Los documentos de licitación o propuestas de contratación establecerán las franjas horarias dentro de las cuales se presta el servicio, indicando la frecuencia y número de rondas a realizar que, en todo caso, se efectuarán en horario aleatorio y no coincidente, con una permanencia efectiva en el centro de, al menos, 30 minutos por visita.

**7.3** Deberán instalarse los elementos de comprobación de rondas que sean necesarios en los puntos adecuados de la instalación o edificio que se determinen para cada contrato basado.

**7.4** El precio del servicio incluye la presencia de un vigilante de seguridad sin arma y con teléfono móvil y dotado de los elementos necesarios para la comprobación de rondas. En caso que sea necesario, incluye vehículo equipado (en su caso, se añade el precio correspondiente a este servicio complementario) con localización mediante GPS (incluido quilometraje) y caja fuerte para la custodia de llaves y emisora.

## **8. Servicio de mantenimiento de los sistemas de seguridad**

**8.1** Al inicio del servicio, la empresa contratista debe verificar, si existen y si constituye el objeto del contrato, el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad (cláusula 2.b de este PPT), comunicando al responsable del contrato basado cualquier anomalía o incidencia. Los sistemas de seguridad pueden ser del tipo:

- .sistemas de detección contra incendios
- .sistemas anti intrusión (alarmas, con o sin conexión a centralita)
- .sistema de videovigilancia con circuito cerrado de tv (CCTV)
- .arcos de seguridad (poco habitual)

**8.2** El servicio incluye tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo de los sistemas y equipos. Los documentos de licitación de cada contrato basado o propuestas de contratación deberán relacionar los equipos y sistemas instalados sobre los cuales ha de recaer el servicio, detallando adecuadamente sus características, prestaciones y funcionalidades.

### **a) Mantenimiento preventivo**

Se considera mantenimiento preventivo aquel destinado específicamente a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisiones

periódicas encaminadas a comprobar, certificar y garantizar su buen funcionamiento y fiabilidad.

Comprenderá las revisiones, ensayos, comprobaciones, verificaciones y otras acciones realizadas de forma sistemática, para detectar cualquier avería o defecto en su funcionamiento y para mantenerlos en buen estado de conservación según lo establecido por la Orden INT/316/2011.

Sin ser una relación exhaustiva, en función de la tipología de los equipos, sistemas y dispositivos y en función de la demanda del órgano de contratación, deberán realizarse todas o algunas de las actuaciones siguientes (u otras específicas indicadas en el documento de licitación):

- comprobación del normal funcionamiento del sistema
- limpieza exterior e interior, ajuste y, si procede, engrase
- la limpieza de la electrónica
- el enfoque de cámaras
- revisión del estado de apoyos y anclajes
- revisión del estado de cierres y de la estanqueidad
- revisión del estado de cableados y conexiones
- comprobación de la orientación y de la inexistencia de obstáculos
- comprobación de que no se ha realizado una manipulación indebida
- comprobación y ajuste de sincronismos en cámaras y monitores
- comprobación del normal funcionamiento de componentes (motores, ventiladores, etc ...)
- comprobación de comunicaciones y sistemas de transmisión
- comprobación de la tensión de alimentación eléctrica
- Comprobación del estado de las baterías y recarga de las mismas
- en general, cualquier operación de mantenimiento que sea necesaria para mantener operativos y en perfecto estado de funcionamiento los aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad

Con carácter general se realizará una revisión preventiva anual de estos sistemas, salvo que expresamente se establezca un número diferente de revisiones anuales en el documento de licitación. Cuando haya recomendaciones del fabricante para el mantenimiento de los equipos, se seguirán éstas, además de las actuaciones previstas en este pliego. Si existe una normativa específica para el mantenimiento de un determinado equipo o sistema, se deberán cumplir las previsiones y requisitos establecidos por esta normativa.

El documento de licitación indicará los plazos o el número de revisiones anuales que se realizarán en función de la tipología de los equipos y de las necesidades detectadas por los usuarios de las instalaciones.

Considerando que el precio de este servicio se determina en forma de €/hora de servicio, el documento de licitación determinará la estimación de horas necesarias para llevar a cabo las tareas de mantenimiento necesarias y específicas objeto del contrato basado.

Por cada revisión se emitirá un informe en el cual tendrán que constar las actuaciones realizadas y, si procede, los elementos que se deban reparar o sustituir.

En todos los casos se procurará que las revisiones alteren, en la menor medida posible, el normal funcionamiento de los servicios de la Administración y de los sistemas, equipos y dispositivos. Cuando la revisión pueda suponer una disminución de la seguridad mientras ésta se realiza, la empresa deberá advertir de esta circunstancia con la suficiente antelación y tomará las medidas oportunas para garantizar la menor incidencia en la seguridad.

Dentro del plazo de los quince días posteriores a la adjudicación del contrato basado, la empresa adjudicataria presentará al responsable del seguimiento del servicio, el programa de trabajo de mantenimiento preventivo de todos y cada uno de los dispositivos, equipos o sistemas. En este programa se detallarán, para cada uno de ellos y, si procede, para sus elementos constitutivos, los siguientes aspectos:

- nombre de la persona que coordinará los servicios
- operaciones de mantenimiento preventivo que se realizarán
- frecuencia de las mismas, que no podrá ser inferior a la establecida en el documento de licitación o en su defecto, en este PPT
- el personal operativo que realizará estos trabajos
- la duración y tiempo de la actuación
- el modelo de informe que documente las revisiones realizadas e incidencias detectadas
- el calendario previsto

Dentro del plazo de los 30 días siguientes a la aprobación del programa de trabajo (salvo que el documento de licitación indique un plazo diferente), la empresa adjudicataria debe haber realizado una primera revisión de los sistemas y equipos, actualizado el inventario y emitido un informe sobre el estado de los equipos e instalaciones objeto de mantenimiento.

#### b) Mantenimiento correctivo

Se entiende por mantenimiento correctivo el destinado a corregir los defectos observados en los equipamientos, localizando las averías o defectos y corrigiéndolos o reparándolos.

A estos efectos, la empresa debe disponer de un servicio receptor de avisos 24 horas x 365 días y un servicio de atención de averías urgentes las 24 horas.

Los tiempos de respuesta a las averías serán los siguientes:

- Averías urgentes: máximo 2 horas desde la recepción del aviso, todos los días del año y durante las 24 horas del día.
- Resto de averías: máximo 24 horas desde la recepción del aviso, salvo que el plazo finalice fuera del horario laboral, en este caso se ampliará a la primera hora del día laborable inmediatamente siguiente.

Por averías urgentes se entienden todas aquellas averías que en caso de no ser reparadas de forma inmediata podrían crear un riesgo grave a las personas o a las instalaciones o un perjuicio económico real a los equipos superior al coste de materiales, piezas de repuesto y otros posibles costes de actuaciones específicas para su resolución.

Las entidades contratantes deberán realizar los avisos por cualquier medio del que pueda quedar constancia (correo electrónico,...).

El tiempo máximo para restituir la instalación afectada a su estado normal será de 24 horas en el caso de avisos urgentes y 7 días para el resto.

Serán a cuenta de la empresa contratista la mano de obra, los desplazamientos de personal y equipos, las ayudas de obra y todos aquellos trabajos que haya que realizar. Igualmente lo será tanto la reposición de pequeños componentes electrónicos, tales como elementos de señalización (pilotos, leds, etc), interruptores, pulsadores, elementos de sellado... como cualquier otro necesario para que el sistema quede completamente reparado y en condiciones de funcionamiento.

Si el precio de este servicio se determina en forma de €/hora de servicio, el documento de licitación determinará la estimación de horas necesarias para llevar a cabo las tareas de mantenimiento necesarias y específicas objeto del contrato basado.

#### c) Documentación relativa al servicio de mantenimiento

Las empresas contratistas deberán mantener cumplimentados los libros de mantenimiento que reflejen los datos de los diferentes aparatos, equipos y sistemas objeto del servicio, y las actuaciones de mantenimiento, tanto preventivas como correctivas, realizadas.

A la finalización del contrato la empresa deberá entregar al usuario, el inventario actualizado de todos los equipos, informe sobre su estado, libros de mantenimiento y recomendaciones de actuación, así como los códigos de interconexión de las alarmas, manuales de procedimiento para el uso de los equipos, y cualquier otra información relevante para la correcta continuidad del servicio.

## **9. Otras obligaciones de las empresas contratistas.**

**9.1** La empresa contratista es responsable del cumplimiento de las normas vigentes de las empresas de seguridad privada, del personal que designe y de las consecuencias que puedan derivarse de sus actuaciones. En este sentido, el servicio se presta dentro del marco de la legislación vigente y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada y por el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, en todo lo que no se oponga a la Ley 5/2014.

### **9.2 Estabilidad de la plantilla e información sobre el personal**

- a)** La empresa debe comunicar a la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del servicio, los datos personales, categoría profesional y horario laboral de los trabajadores adscritos al servicio de forma presencial. Se garantizará una plantilla fija, salvo las sustituciones que puedan producirse por ausencias programadas (vacaciones, permisos, licencias del personal, etc) o no programadas (bajas médicas, etc)
- b)** La empresa debe disponer de un sistema de control de presencia de su personal de forma que detecte al inicio del turno de cada trabajador, su ausencia (cuando se trate de ausencias no programadas) y lleve a cabo las actuaciones necesarias para suplir al vigilante de seguridad en el plazo más corto de tiempo posible, en todo caso en un tiempo no superior a una hora.

La empresa debe comunicar la incidencia y las medidas adoptadas al Servicio de Seguridad de la CAIB para que adopte las medidas pertinentes en caso de ser necesario (en los organismos públicos ajenos a la CAIB, adheridos a este Acuerdo marco, se designará el específico servicio o persona responsable a la cual, en su caso, deba comunicarse esta ausencia). La empresa debe dar cobertura igualmente a las ausencias programadas en caso de vacaciones, permisos, licencias, etc, de los trabajadores.

- c)** Para garantizar la calidad del servicio, la empresa debe evitar el cambio injustificado del personal que lo lleve a cabo (se entiende fuera del supuesto de bajas médicas, jubilaciones, vacaciones, permisos y licencias, baja en la empresa, etc). No obstante, la empresa estará obligada a la sustitución del personal en el supuesto que se dé un servicio deficiente, trato inadecuado, incumplimiento de funciones, etc, detectado tanto por parte del personal de la Administración contratante, como del Servicio de Seguridad de la CAIB (o servicio equivalente en el caso de los organismos públicos adheridos) o por parte de los administrados, en todos los casos, previa solicitud escrita de forma motivada, de cambio del personal que presta el servicio, y la empresa estará obligada a realizar el cambio si la Administración contratante confirma esta necesidad.

- d)** En el supuesto de sustitución temporal del personal o de sustitución definitiva (un vigilante de seguridad que realiza el servicio de manera habitual en cualquier dependencia incluida en el ámbito de aplicación del presente Acuerdo marco se da de baja de la empresa), ésta comunicará de manera inmediata el hecho al responsable del Servicio de Seguridad (o servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos) y al órgano de contratación del contrato basado.

### **9.3 Formación**

- a)** Las empresas contratistas deben garantizar que el personal adscrito al servicio cuenta con la formación exigida en la normativa de seguridad privada de acuerdo con lo establecido por el artículo 29 de la LSP, el artículo 57 del Reglamento de Seguridad Privada aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, la Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada y la Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan los programas de formación de personal de seguridad privada o la normativa que sea de aplicación a lo largo de la ejecución del servicio.
- b)** Además, deben garantizar en todo momento que su personal mantiene al día el adecuado nivel de formación y capacitación específica para el desarrollo del servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de entrenamiento, por eso, deberán justificar mediante la correspondiente certificación, a solicitud del órgano de contratación del contrato basado que puede realizar a lo largo de la ejecución del servicio, que los vigilantes de seguridad realizan anualmente los cursos de actualización o especialización necesarios (formación permanente según el artículo 57 del Reglamento de seguridad privada).
- c)** Igualmente deberá acreditarse, a solicitud del órgano de contratación del contrato basado, que el personal destinando a cada servicio cuenta con la habilitación y/o formación legalmente exigida (formación específica para una determinada instalación o para un determinado tipo de servicio), en cualquier momento a lo largo de la ejecución del servicio.

### **9.4 Responsabilidad y seguro de responsabilidad civil**

- a)** Las empresas contratistas serán responsables de los daños y perjuicios causados a la Administración y a terceras personas como consecuencia de la prestación del servicio y, por lo tanto, la Administración contratante queda eximida de toda responsabilidad por los daños y perjuicios causados por parte de la empresa, de sus trabajadores o de terceras personas que actúen por cuenta de ésta.

- b)** Las empresas deberán tener contratadas y al corriente de pago a lo largo de la ejecución del servicio, las pólizas de seguros exigidos por la normativa vigente en las diferentes modalidades de servicio objeto de los contratos basados, comunicando de forma inmediata al responsable del contrato basado cualquier incidencia al respecto.

## **9.5** Nombramiento de interlocutores e inspectores

- a)** En previsión de lo dispuesto por el art. 35 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, la empresa contratista debe designar un coordinador/ora con Tarjeta de Identidad Profesional (TIP) en vigor, de director de seguridad o jefe de seguridad, que actuará como persona interlocutora con el responsable del contrato (del Servicio de Seguridad de la CAIB o persona o servicio equivalente caso de organismos públicos adheridos).

Esta persona debe estar localizable las 24 horas del día, los 365 días del año hasta la finalización del último contrato basado en el Acuerdo marco, para atender las diferentes eventualidades y/o emergencias que puedan surgir en la prestación del servicio.

Se nombrará también un coordinador/ora suplente en los casos de ausencia de la persona titular que cumplirá los mismos requisitos de titulación y disponibilidad.

La persona coordinadora debe proponer a la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del servicio, todas las cuestiones o sugerencias suscitadas en la ejecución del servicio que puedan afectar a la seguridad de los edificios, dependencias o instalaciones objeto del contrato. Igualmente se comunicarán a la empresa contratista a través de la persona coordinadora de la empresa, las instrucciones precisas para la correcta prestación del servicio, así como se informará de aquellas otras actuaciones y servicios que supongan un incumplimiento o cumplimiento defectuoso a efectos de adoptar las medidas necesarias para resolver las incidencias producidas.

Dependiendo de la persona coordinadora de la empresa, se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para la inspección de los servicios, sin perjuicio de las funciones de inspección del Servicio de Seguridad de la CAIB o de los servicios correspondientes de los organismos adheridos, y se pasarán cuentas al mismo Servicio de Seguridad de la CAIB o servicio correspondiente, caso de organismos públicos adheridos.

## **9.6** Obligaciones en la prestación del servicio

- a) Las empresas contratistas deben realizar los estudios, actividades y visitas previas necesarias para iniciar la prestación del servicio contratado con un máximo de eficacia, para ello deberán realizarse las oportunas tareas de coordinación con la entidad contratante y, si procede, con el Servicio de Seguridad de la CAIB o servicio correspondiente de los organismos públicos adheridos.

La empresa contratista será la encargada de coordinar la ejecución de las tareas que deba realizar el personal de vigilancia y del correcto uso de los equipamientos de seguridad de los edificios, locales y dependencias.

- b) Todos los servicios serán inspeccionados con una periodicidad mínima de una vez por semana. Adicionalmente, antes del día 5 de cada mes, la empresa contratista deberá elaborar un informe resumen sobre las inspecciones realizadas y sus resultados. De estas actuaciones se dejará constancia escrita y se entregará, a solicitud de la Administración contratante (persona encargada del seguimiento del servicio o responsable del contrato basado) la documentación acreditativa de las inspecciones.
- c) Las empresas contratistas deberán cumplir a lo largo de la prestación del servicio, con la normativa medioambiental que sea de aplicación, atendiendo a las características y especificidades de cada uno de los servicios y optando por las prácticas con menor impacto ambiental.
- d) Ante situaciones de notable magnitud, extraordinarias y de urgencia, que hagan necesaria la presencia de más personal de vigilancia de lo habitual en los lugares de prestación del servicio, las empresas contratistas deberán encontrarse en disposición y condición de proporcionar de manera inmediata los refuerzos precisos que sean adecuados, a criterio de la persona responsable del contrato basado, para garantizar la seguridad de los edificios, locales y establecimientos objeto del servicio.

## **10. Servicio de Seguridad de la CAIB**

**10.1** La Ley Orgánica 2/1983 de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, modificada por las Leyes Orgánicas 9/1994 de 24 de marzo y 1/2007 de 28 de febrero, reconoce a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears la "competencia exclusiva en la vigilancia y protección de sus edificios e instalaciones".

La Orden de 11 de septiembre de 1996, de la Presidencia del Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, atribuyó a la Consejería de Función Pública e Interior la competencia para la vigilancia y protección de los edificios e instalaciones de la Comunidad Autónoma, así como del resto de bienes que le pertenecen por cualquier título. Para el efectivo ejercicio de las mencionadas competencias se creó,



mediante la misma orden, el Servicio de Seguridad adscrito actualmente a la Dirección General de Emergencias e Interior.

**10.2** El Servicio de Seguridad de la CAIB es el responsable de los contratos basados, sin perjuicio de la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del servicio que designe la consejería o ente público instrumental contratante (con independencia que, en aquellos contratos basados de organismos ajenos a la CAIB, designen a sus propios responsables del contrato). De este modo el Servicio de Seguridad será el organismo competente para llevar a cabo las tareas de supervisión e inspección de la ejecución del servicio contratado que presten las empresas a través de los diferentes contratos basados de la CAIB y de su sector público instrumental, así como de adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio. Los servicios o las personas designadas serán las responsables de llevar a cabo estas tareas en relación al servicio de vigilancia que contraten los organismos públicos adheridos.

## **11. Control de calidad**

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.

La empresa adjudicataria está obligada a conocer y cumplir la legislación vigente en materia de medio ambiente.

La empresa contratista tratará, dentro de lo posible, de minimizar cualquier impacto medioambiental asociado a la actividad realizada. Es responsabilidad de la empresa

evitar todo vertido de residuos, tanto en tierra, como en drenajes, en colectores, e igualmente evitará el abandono de cualquier tipo de materiales o residuos.

Cualquier residuo o resto de material generado como consecuencia de los trabajos realizados por la empresa, deberá ser retirado por la misma empresa y gestionado de acuerdo con la legislación vigente.

En el caso de residuos peligrosos generados, éstos se deben almacenar y gestionar de acuerdo con la legislación aplicable, siendo a cargo de la empresa adjudicataria los gastos generados por la gestión de los mismos.

Se prohíbe expresamente el abandono o vertido de residuos peligrosos como, por ejemplo, aceites, ácidos, disolventes, pilas, baterías, PCB, CFC, etc.

Cualquier situación de riesgo ambiental se comunicará al responsable del seguimiento del servicio y la empresa seguirá en todo momento las directrices marcadas para gestionar la situación producida.

Palma,

La Secretaria de la Central de Contratación

Assumpta Iturbide Bernaus