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 el servei de manteniment dels sistemes i equips de seguretat (CC 2/2022 AM)

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 discontínua
8. Servei de manteniment dels sistemes i equips de seguretat
9. Altres obligacions de les empreses contractistes.
10. Servei de Seguretat de la CAIB
11. 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 de l'Acord marc, 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 Acord marc 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,

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

activitats delictives o infraccions, sense perjudici que, en el compliment de la seva tasca, els vigilants puguin desenvolupar funcions repressives en els casos i amb els límits legalment prevists. Aquests serveis comprenen les prestacions següents:

a) La vigilància i protecció de béns, equips, maquinària, edificis, establiments i recintes afectes a l'ús i ocupació per part de l'Administració contractant, incloent 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 troben, portant 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 vídeo vigilància, ja instal·lats o que puguin instal·lar-se als edificis objecte de vigilància.

2.2 El servei es presta de conformitat amb l'establert en aquest plec i amb aplicació de la normativa sectorial vigent, principalment la Llei 5/2014, de 4 d'abril de Seguretat Privada (LSP), el 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) i les Ordres:

- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer, sobre empreses de seguretat privada.
-Ordre INT/1504/2013, de 30 de juliol, per la qual es modifica l'Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer, sobre empreses de 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.
-Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals

Així com qualsevol altra normativa de desenvolupament en matèria de seguretat privada dictada o que es dicti durant la vigència de l'Acord marc o qualssevol altres ordres reguladores de les activitats objecte d'aquest Acord marc.

3. Característiques generals del servei

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

3.1 El servei es porta a terme tant amb vigilància presencial com a través dels mitjans tècnics necessaris que aporta l'empresa contractista o l'Administració contractant segons s'indica, en el seu cas, en el document de licitació dels contractes basats o proposta de contractació.

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 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. Supletòriament i si existeixen, es seguiran les instruccions i es complirà amb les obligacions i recomanacions que sobre la matèria segueixi o apliqui el Ministeri d'Interior o Ministeri competent en matèria de seguretat (fixades en informes, Instruccions, recomanacions o 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 en què s'ubiquen. No obstant això, podrà prestar-se el servei 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 ara 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 discontínua o el cas d'esdeveniments o activitats puntuals que es realitzen fora dels edificis i instal·lacions, inclús en 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 ocupa o en els quals no s'ubica l'Administració contractant de forma ordinària però per a l'ocupació dels quals, ni que sigui de forma puntual o temporal, aquesta disposa de la corresponent autorització o títol habilitant.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

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 pot contractar-se 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 hauran de concretar-se en els corresponents documents de licitació dels contractes basats o propostes de contractació.

3.5 La prestació del servei es durà terme amb vigilància presencial i també a través dels mitjans tècnics necessaris en cada cas. Quan el contracte basat inclogui la prestació de 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 prendran les mesures oportunes per instruir al 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 cas d'evacuació, objectes perduts, amenaça de bomba, incendi, robatori, accidents de les persones visitants i treballadors, inundació i tall de comunicacions.

3.7 El servei es presta dins els marges horaris que determina cada òrgan de contractació en el corresponent document de licitació o proposta de contractació podent 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 els que legalment sigui exigible de conformitat amb el que disposa l'art. 17.2 del RD 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de Seguretat Privada.

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.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

4.2 Els vigilants de seguretat hauran de realitzar les següents funcions:

a) La vigilància i protecció de béns, equipament i maquinària (impedint també la seva sortida no autoritzada), d'establiments i dels llocs i de les activitats i esdeveniments que en ells es portin 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 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 interior dels immobles, edificis o instal·lacions. Així mateix, efectuaran les tasques de recepció, comprovació documental i informació als visitants, podent impedir l'accés 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 en el llibre de visites (en suport paper o a través de l'aplicació informàtica amb què compti el centre o que l'empresa contractista posi a disposició de l'execució del servei) enregistrant 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 de què disposi l'organisme contractant. Si l'organisme públic contractant, requereix algun equipament o dispositius específics i no disposa d'ells, els haurà d'aportar l'empresa contractista, sempre que així ho exigeixi el document de licitació. En el cas de trobar qualsevol paquet sospitós s'haurà d'aplicar el protocol establert en aquests casos, donant avís a la policia, al Servei de Seguretat de la Comunitat Autònoma (o servei corresponent de l'organisme públic adherit) i al responsable de seguretat de l'organisme contractant. Si escau i es decideix el desallotjament del centre, hi participarà

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

en ell, d'acord amb el pla d'emergència corresponent, del que formarà part com a membre dels equips d'Intervenció (EI).

Es també funció del vigilant de seguretat el control de trànsit en zones reservades o de circulació restringida en 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 la seva consumació, oposant-se als mateixos i intervenint arribat el cas de la comissió d'algun tipus d'infracció o de situació en la qual 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 la disposició de les Forces i Cossos de Seguretat competents als delinqüents i els instruments, efectes i proves dels delictes, així com informar 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 puguin instal·lar-se davant riscos d'intrusió, incendi o altres sinistres o accidents i actuar segons els protocols establerts. Als edificis que disposin de sistemes de CCTV, controlar i visualitzar els monitors. Connectar i desconnectar altres dispositius de seguretat.

Aquestes funcions es realitzen pels vigilants de seguretat mentre es troben prestant serveis en els edificis i instal·lacions objecte de vigilància, sense perjudici que l'edifici o instal·lació es trobi connectada a la CRA de la CAIB o la CRA d'alguna empresa a través del contracte corresponent, per a la gestió i

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

verificació d'alarmes en els termes que estableix l'art. 47 de la Llei 5/2014, de 4 de abril, de Seguretat Privada i que no és objecte d'aquest Acord marc.

g) Efectuar rondes interiors tant diürnes, com, si escau, nocturnes, així com, les rondes exteriors perimetrals que, en el seu cas, contempli el document de licitació de cada contracte basat o proposta de contractació.

h) Intervenir en cas de sinistre (foc, inundació, tempestes, etc.) en les instal·lacions, adoptant mesures urgents per auxiliar a les persones i protegir les instal·lacions aplicant els principis d'intervenció PAS (protegir, alertar i socórrer) i, si escau, contactar amb els dispositius de l'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 la seva conservació i correcte funcionament evitant possibles riscos a la seguretat de persones i 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 de si s'han produït o no incidències 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.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

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

4.3 No poden ser objecte dels contracte basats de forma exclusiva les activitats relacionades en l'art. 6.2 de a Llei 5/2014 que sempre seran complementàries del servei de vigilància i seguretat en els termes exposats en aquella 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 els ciutadans, 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, havent d'identificar-se 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 d'ordre públic i els ciutadans afectats quan els sigui requerida.

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

5.3 El personal que s'assigni al servei es farà càrrec de la gestió i maneig 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 donar compliment al que estableix la normativa de seguretat privada fent les anotacions

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

pertinents en el 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 els serveis 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, responsabilitzant-se de la transmissió i actualització de les ordres verbals o escrites rebudes, 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 Acord marc.

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

6.1 Sense perjudici de l'adscripció dels mitjans específics a què fa referència 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 de les característiques descrites en aquest plec, sense perjudici d'aquells mitjans dels quals ja disposa l'Administració contractant i posa 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 discontínua (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 a la data d'inici del servei.

6.3 L'empresa contractista dotarà al seu personal dels elements necessaris per a la prestació del servei, tals com a 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 al seu personal d'equips radiotransmissors amb auriculars o dels mitjans alternatius que assegurin la comunicació entre ells des de qualsevol punt del centre.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

6.4 En consonància amb allò establert a 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 major 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 la avaria / incidència i de com ha estat resolta
-Causa que ha motivat l'avaria
-Possibles mesures a prendre per evitar la reiteració, si fos el cas

7. Vigilància discontínua

7.1 D'acord amb la llei de Seguretat Privada, els serveis de ronda o de vigilància discontínua, consisteixen en la visita intermitent i programada als diferents llocs de vigilància establerts o als diferents llocs objecte de protecció.

7.2 Els documents de licitació o propostes de contractació estabiliran les franges horàries dins les quals es presta el servei, indicant la freqüència i 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 termini inferior o superior que segons les circumstàncies particulars de l'organisme públic usuari, determini el document de licitació.

7.3 Hauran d'instal·lar-se els elements de comprovació de rondes que siguin necessaris en els punts adients de la instal·lació o edifici que es determinin per a cada contracte basat.

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

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

8. Servei de manteniment dels sistemes i equips de seguretat

8.1 A l'inici del servei, l'empresa contractista ha de verificar, si existeixen i si constitueix l'objecte del contracte, el correcte funcionament dels sistemes de seguretat (clàusula 2.b d'aquest PPT), comunicant al responsable del contracte basat, 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 anti intrusió (alarmes, amb o sense connexió a centraleta)
.sistema de videovigilància amb circuit tancat de tv (CCTV)
.arcs de seguretat (poc habitual)

8.2 El servei inclou tant el manteniment preventiu com el correctiu dels sistemes i equips. Els documents de licitació de cada contracte basat o propostes de contractació hauran de relacionar els equips i sistemes instal·lats sobre els quals ha de recaure 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 el seu 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 s'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 d'altres específiques indicades en el document de licitació):

-comprovació del normal funcionament del sistema
-neteja exterior i interior, ajust i, si escau, greixatge
-la neteja de l'electrònica
-l'enfocament de càmeres

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

-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 de que no s'ha realitzat una manipulació indeguda
-comprovació i ajust de sincronismes en càmeres i monitors
-comprovació del normal funcionament 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 el document de licitació en funció de la tipologia dels equips i de les necessitats detectades pels usuaris de les instal·lacions. Quan hi hagi recomanacions de fabricant per al manteniment dels equips, es seguiran aquestes, a més de les actuacions previstes en aquest plec. Si existeix una 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 s'escau, determinarà en el document de licitació, l'estimació d'hores necessàries per portar a terme les tasques de manteniment necessàries i específiques objecte del contracte basat 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 basat, sense perjudici de la possible adjudicació directa a què es refereix la clàusula 39.4 del PCAP.

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

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

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

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

-nom de la persona que coordinarà els serveis
-operacions de manteniment preventiu que es realitzaran
-freqüència de les mateixes, que no podrà ser inferior a l'establerta en el document de licitació o en el seu defecte, 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 basat

Dins el termini dels 30 dies següents a l'aprovació del programa de treball (excepte que el document de licitació 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 24 hores x 365 dies i un servei d'atenció d'avaries urgents les 24 hores.

Els temps de resposta a les avaries 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.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

– Resta d'avaries: màxim 24 hores des de la recepció de l'avís, excepte 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 a les persones o a les instal·lacions o un perjudici econòmic real als equips, superior al cost de materials, peces de recanvi i uns altres possibles costos d'actuacions específiques per a la seva resolució.

Les entitats contractants hauran de realitzar els avisos per qualsevol mitjà del que 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 per a la resta.

Seran per compte de l'empresa contractista la mà d'obra, els desplaçaments de personal i equips, les ajudes d'obra i tots aquells treballs que calgui realitzar. Igualment ho seran els materials consumibles i la reposició de petits components. A aquest efecte 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 d'escassa quantia econòmica com poden ser els elements de senyalització (pilots, llums led...), interruptors, polsadors, elements de segellat, etc.

Serà a compte de l'Administració l'equipament o material necessari per a 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 aquest efecte, l'Administració pot realitzar les comprovacions oportunes.

L'òrgan de contractació si s'escau, determinarà en el document de licitació, l'estimació d'hores necessàries per portar 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 basat, sense perjudici de la possible adjudicació directa a què es refereix la clàusula 39.4 del PCAP.

c) Documentació relativa al servei de manteniment

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

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.

9. Altres obligacions de les empreses contractistes.

9.1 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 el 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 allò que no contradigui la Llei 5/2014.

9.2 Estabilitat de la plantilla i informació sobre el personal

a) L'empresa ha de comunicar a la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del servei, les dades personals, categoria professional i horari laboral dels treballadors adscrits al servei de forma presencial. Es garantirà una plantilla fixa, excepte 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 (sobretot quan es tracta d'absències no programades) i porti 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.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

L'empresa ha de comunicar la incidència i les mesures adoptades al Servei de Seguretat de la CAIB perquè adopti les mesures pertinents cas de ser necessari (en els organismes públics aliens a la CAIB adherits a aquest Acord marc, es designarà l'específic servei o persona responsable a la qual en el seu cas, s'hagi de comunicar aquesta absència). L'empresa ha de donar cobertura igualment a les absències programades cas de vacances, permisos, llicències, etc, dels treballadors.

c) 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 en l'empresa, etc.) Això no obstant, a requeriment motivat de l'Administració contractant (a proposta del Servei de Seguretat responsable dels contractes basats, de l'encarregat del seguiment del contracte basat o de la Direcció General de Política Lingüística), l'empresa resta obligada a substituir el personal adscrit a cada contracte basat cas d'incompliment de les obligacions establertes en els plecs o en 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 dels ciutadans, per incompatibilitat amb els treballadors del centre, etc).

d) Cas 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 Acord marc 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 basat.

9.3 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 l'establert a l'article 29 de la LSP, a l'article 57 del Reglament de Seguretat Privada aprovat per Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, a l'Ordre INT/318/2011, d'1 de febrer, sobre personal de seguretat privada i a 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

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

seguretat privada o a 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 capacitació específica per al desenvolupament del servei en òptimes condicions físiques, psíquiques i d'entrenament, per això, hauran de justificar mitjançant la corresponent certificació, a sol·licitud de l'òrgan de contractació del contracte basat, 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 basat, 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.

9.4 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 eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats per part de l'empresa, dels seus treballadors o de terceres persones que actuïn per compte seu.

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 basats comunicant de forma immediata al responsable del contracte basat qualsevol incidència al respecte.

9.5 Nomenament d'interlocutors i inspectors

a) 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

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

del contracte (del Servei de Seguretat de la CAIB o persona o servei equivalent cas d'organismes públics adherits)

Aquesta persona s'ha de trobar localitzable les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any fins a la finalització del darrer contracte basat en l'Acord marc, 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 execució ordinària del servei, totes les qüestions o suggeriments suscitades en l'execució del servei que puguin afectar a 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 que adopti les mesures necessàries per resoldre les incidències produïdes.

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

9.6 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 la qual cosa s'haurà de fer l'oportuna tasca de coordinació amb l'entitat contractant i, si escau, amb el Servei de Seguretat de la CAIB o servei corresponent dels organismes públics adherits.

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

L'empresa contractista serà l'encarregada de coordinar l'execució de les tasques que hagi de realitzar el personal de vigilància i de la correcta utilització dels equipaments de seguretat dels edificis, locals i dependències.

b) Tots els serveis seran inspeccionats amb una periodicitat mínima d'un cop 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 es 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, amb la normativa mediambiental que sigui d'aplicació, atenent a les característiques i especificitats de cadascun dels serveis.

L'empresa contractista tractarà en la mesura del possible, de minimitzar qualsevol impacte mediambiental associat a l'activitat realitzada. És responsabilitat de l'empresa evitar tot abocament de residus, tant a terra, com a drenatges a 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 prohibeix expressament l'abandonament o abocament de residus perillosos com ara olis, àcids, dissolvents, piles, bateries, PCB, CFC, etc.

En el cas de residus perillosos generats, aquests s'han d'emmagatzemar i gestionar d'acord amb la legislació vigent aplicable, sent a càrrec de l'empresa adjudicatària les despeses generades per la gestió dels mateixos.

Qualsevol situació de risc ambiental es comunicarà al responsable de 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 als ciutadans, el contractista ha d'adoptar les mesures necessàries perquè el personal que intervé, adeqüi la

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

seva actuació a la normativa que regula els usos de les llengües oficials a les Illes Balears i els drets lingüístics dels ciutadans. En aquest sentit, la capacitació lingüística (en llengua catalana) de referència que es considera adequada i proporcionada al tipus de funcions que impliquen atenció directa al ciutadà (principalment per als vigilants de seguretat/inspectors de seguretat), és la corresponent al nivell B1 i l'empresa contractista haurà de proporcionar la formació, portar a terme les actuacions i procurar els mitjans necessaris al seu personal per tal que comptin amb aquesta capacitació.

e) Davant situacions de notable magnitud, extraordinàries i d'urgència, que facin necessària la presència de més personal de vigilància que l'habitual en els llocs de prestació del servei, les empreses contractistes hauran d'estar 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.

10. Servei de Seguretat de la CAIB

10.1 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, reconeixia la comunitat autònoma de les Illes Balears la "competència exclusiva en la vigilància i protecció dels seus edificis i instal·lacions".

L'Ordre d'11 de setembre de 1996, de la Presidència del Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atribuí a la Conselleria de la 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 bens que li pertanyen per qualsevol títol. Per l'efectiu exercici de les esmentades competències fou creat, mitjançant la mateixa ordre, el Servei de Seguretat adscrit actualment a la Direcció General d'Emergències i Interior.

10.2 El Servei de Seguretat de la CAIB és el responsable dels contractes basats, sense perjudici de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del servei que designi la conselleria o ens públic instrumental contractant (amb independència que, en aquells contractes basats d'organismes aliens a la CAIB, designin els seus propis responsables del contracte). D'aquesta manera el Servei de Seguretat serà l'organisme competent per portar a terme les tasques de supervisió i inspecció de

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

l'execució del servei contractat que presten les empreses a través dels diferents contractes basats de la CAIB i del seu sector públic instrumental així com d'adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta prestació del servei. Els serveis o les persones designades seran les responsables de portar a terme aquestes tasques en relació al servei de vigilància que contractin els organismes públics adherits.

11. Control de qualitat

L'Administració pot establir procediments de control intern o externs per verificar el correcte funcionament del servei prestat d'acord amb les prescripcions establertes en el PPT i en l'oferta de les empreses contractistes.

Les empreses adjudicatàries es comprometen, en presentar les seves ofertes, a acceptar les mesures que l'Administració contractant adopti per conèixer en tot moment la idoneïtat tècnica de les persones adscrites a cada servei i per comprovar la correcta execució de les prestacions exigides en els termes descrits en el PPT i en les ofertes presentades per les empreses.

El control de qualitat incidirà especialment en aspectes com ara:

• Control de presència.
• Gestió de les incidències.
• Temps de resposta de situacions d'alarma.
• Temps de resposta a les substitucions de personal.
• Imatge i tracte adequat per part del personal de vigilància.
• Control sobre l'estat i funcionament dels equips i sistemes de seguretat dels edificis.
• Elaboració correcta dels informes.

Palma, a la data de la signatura electrònica

La secretària de la Central de Contractació

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es

Assumpta Iturbide Bernaus

Carrer del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel. 971 17 71 01
centraldecontractacio@caib.es