

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS

Para la

CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE
SEGURIDAD PARA EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es:

La prestación del servicio de seguridad con la finalidad de garantizar la integridad de personas y bienes, para Euskalduna Jauregia Palacio Euskalduna, S.A. (en adelante Euskalduna)

2. NORMATIVA DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Serán normas de obligado cumplimiento para la prestación del servicio de vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles así como personas que puedan encontrarse en los mismos y las misiones que sean encomendadas por Euskalduna, además del cumplimiento de la normativa de contratación administrativa, las normas reguladoras que a continuación se especifican:

- La Ley 5/2014 de 4 de Abril, de Seguridad Privada.
- El Real Decreto 2364/1994, de 9 de Diciembre por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 4/2008, de 11 de enero. Por el que se modifican determinados artículos del Reglamento de Seguridad Privada.
- El Real Decreto 1123/01, de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- La Orden de 7 de Julio de 1995 por la que se da cumplimiento a diversos aspectos del Reglamento de Seguridad Privada sobre Personal, y demás normativa concordante.
- El Convenio Colectivo Estatal de las Empresas de Seguridad y la Resolución de la Dirección General de Trabajo por la que se dispone la inscripción en Registro y publicación de la revisión salarial del Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad, normas de Seguridad Física, Seguridad Personal y Colectiva y Salud Laboral, Ley 2/1985 sobre protección civil y demás normas y disposiciones concordantes.
- 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/2850/2011, de 11 de octubre. Por la que se regula el reconocimiento de las cualificaciones profesionales para el ejercicio de las profesiones y actividades relativas al sector de seguridad privada a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea.

- Orden INT/318/2011, de 1 de febrero. Sobre personal de seguridad privada.
- Orden INT/317/2011, de 1 de febrero. Sobre medidas 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/314/2011, de 1 de febrero. Sobre empresas de seguridad privada.
- La Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales y toda la reglamentación de aplicación que de ella derive.
- Decreto 277/2010, de 2 de Noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia.
- Código Técnico de la Edificación, aprobada por el RD 314/2006 de 17 de marzo y sus posteriores modificaciones.
- Aunque actualmente se encuentra derogada, hay que tener en cuenta que la construcción del “edificio original” se basó en la NBE CPI 91. Norma Básica de Edificación. Condiciones de protección contra incendios en los edificios, aprobada en el RD 279/1991, de 1 de Marzo.
- La Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre.
- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras, dictada en el ejercicio de la competencia que le atribuye el artículo 37.1.c) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Para la correcta prestación del servicio de seguridad y vigilancia, la empresa de seguridad presentará documento oficial de Autorización de la Dirección General de Policía e inscripción en el Registro Nacional de Seguridad Privada. y contar con los medios humanos, de formación, financieros, materiales y técnicos.

Asimismo, además de la normativa vigente en el momento de la adjudicación del contrato, será de obligado cumplimiento aquella que pudiera entrar en vigor durante el periodo de vigencia del contrato.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

El presente pliego tiene como alcance las condiciones técnicas que a continuación se detallan.

El alcance del contrato es la prestación de los servicios de seguridad en EUSKALDUNA, con la finalidad de realizar éstos con la mayor eficacia y eficiencia, de modo que se garantice la integridad de personas y bienes, dando respuesta a las necesidades que a continuación se detallan.

3.1 Condiciones Generales

3.1.1 RESPONSABILIDADES

El servicio de seguridad deberá responsabilizarse de las siguientes funciones clasificadas en:

- A) Seguridad de Bienes y personas
- B) Seguridad Dinámica.
- C) Custodia y servicio de acuda.
- D) Vigilancia Control y Gestión de Mercancías.
- E) Prevención de Riesgos y Plan de Autoprotección del Edificio.
- F) Mantenimiento de Edificio.

A)- Seguridad de Bienes y Personas:

Se detallan, en este subapartado, las funciones que deberán realizar las personas que realicen labores de vigilancia en el capítulo de seguridad de bienes y personas con dos tareas diferentes: Personal en funciones de vigilancia de edificio y vigilancia de centro de control. Indicándose así mismo las funciones generales a ambas tareas.

A.1)- Funciones del personal encargado de la vigilancia del edificio:

- Tendrá conocimiento y dará cumplimiento a:
 - Las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto.
 - Las normas y órdenes establecidas por Euskalduna.
 - Método y sistemática de comunicación vía radiotransmisor.
 - Actuaciones en caso de emergencia.
- Vigilará y asegurará el cumplimiento de las normas generales de Euskalduna, informando de cualquier incidencia o incumplimiento detectado al Dpto. de Coordinación de Euskalduna. Actuación según procedimientos establecidos.
- Protección y vigilancia de carácter general de dependencias interiores y exteriores, y custodia de la integridad de los bienes, identificación de sospechosos y protección del personal en general en caso de conflictos con extraños.
- Asegurará el correcto funcionamiento del procedimiento establecido para el Control de Accesos, asegurando que el personal cumpla con las normas de entrada y movimiento interno establecidos. Comunicará cualquier deficiencia o incidencia detectada al Dpto. Coordinación de Euskalduna.
- Control de entrada y salida de personal contratado para realizar trabajos en el recinto Euskalduna (limpieza, mantenimiento, reparaciones, coros, artistas, etc.).
- Asegurará vigilancia y control de accesos al edificio, dependencias y áreas circundantes al edificio, propiedad de Euskalduna, pero de uso público. Explanadas y elementos de las mismas, así como de las zonas de tránsito de vehículos.

- Vigilará y asegurará el correcto estacionamiento de vehículos en las distintas áreas existentes, verificando que todo vehículo que estacione, tiene la correspondiente autorización de Euskalduna y estaciona en el momento adecuado.
- Preparación de la Apertura de Euskalduna en caso de evento: Apertura de puertas, colocación de letreros y catenarias, revisión del cierre una vez finalizado el evento.
- Asistencia a los usuarios con respecto a consultas por parte de los mismos u otras necesidades.
- Comunicación inmediata al Dpto. Coordinación de Euskalduna, de toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas u objetos.
- Colaboración con las Fuerzas del Orden, así como con los servicios de bomberos, Cruz Roja, DYA, etc. en posibles evacuaciones e incidencias.
- Comunicación automática al Dpto. Coordinación de Euskalduna, de los avisos de alarma que se produzcan, transmitiéndolas según proceda al Servicio de Inspección, Ertzaintza, Bomberos, Cruz Roja, etc. Siempre previa autorización del responsable.
- Custodia de llaves y entrega de las mismas, a las personas autorizadas, durante los horarios que se establezcan.
- Gestión y vigilancia de vestuarios. Entrega de taquillas, vigilancia de cumplimiento de Normas establecidas.
- Realización de Rondas establecidas.

A.2)- Funciones del personal encargado de la vigilancia del Centro Control:

- Tendrá conocimiento y dará cumplimiento a:
 - Las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto.
 - Las normas y órdenes establecidas por Euskalduna.
 - Método y sistemática de comunicación vía radiotransmisor.
 - Actuaciones en caso de emergencia.
- Al inicio de cada turno, preparará el material necesario para realizar las funciones y lo mantendrá a mano:
 - Libro de órdenes.
 - Normas de funcionamiento del personal adscrito al servicio de vigilancia.
 - Listados telefónicos.
 - Actuación en emergencia.
 - Planning de la semana.
 - Novedades, comunicaciones recibidas, que le sean de aplicación.
 - Plan de Seguridad.

- Cumplirá con los distintos procedimientos establecidos en Euskalduna que le sean de aplicación.
- Controlará, vigilará y dirigirá el sistema de video-vigilancia del Palacio, informando de cualquier anomalía-irregularidad-incidencia detectada a su superior directo. Periódicamente realizará las rondas de video vigilancia establecidas por Euskalduna. En caso de que algún vigilante abandone su puesto, será responsable de cubrir dicho puesto a través de las cámaras, informando de cualquier anomalía que detecte.
- Controlará y vigilará el sistema de alarmas (accesos, detectores de incendios, detectores de presencia o intrusión, apertura de puerta etc.), informando de cualquier anomalía detectada a su superior directo.
- Vigilará el correcto funcionamiento del procedimiento establecido en el Control de Accesos, asegurando que el personal cumpla con las normas de entrada y movimiento interno establecidos. Comunicará cualquier deficiencia o incidencia detectada en este ámbito a su superior directo.
- Controlará y vigilará el sistema de control de ascensores, bloqueando y desbloqueando los mismos, previa orden del Dpto. Coordinación o superior directo.
- Atender y escuchar todas las comunicaciones que se realicen a través de los radiotransmisores, recogiendo en el parte diario aquellas que sean indicadas por sus mandos o resulten relevantes por su contenido.
- Comunicará a su superior directo cualquier orden que reciba al objeto de que le den su visto bueno previa ejecución de la misma.
- Vigilará el cumplimiento de las normas generales de Euskalduna, comunicando de inmediato cualquier incidencia o incumplimiento detectado a su superior directo, para que procedan a su identificación.
- Controlará, la entrega y recepción de llaves. Solamente entregará llaves a personal que previamente haya autorizado el Dpto. Coordinación o superior directo.
- Controlará y vigilará el sistema de control de luces en ausencia de la empresa encargada.
- Elaborará y enviará diariamente el Parte del Día al Dpto. Coordinación. Este informe de seguridad al menos contemplará los siguientes apartados:
 - Descripción con hora de las acciones realizadas, detectadas o comunicadas a control por turno de trabajo. Comunicaciones recibidas del personal de vigilancia, instrucciones recibidas, encendido y apagado de luces, resultado de aforos cuando se midan, resultado de las revisiones de vías de evacuación, bloqueo o desbloqueo de ascensores, etc.
 - Apertura de puertas y salas para los clientes
 - Incidencias

- Resultado del recuento de tarjetas
 - Distribución de puestos del día siguiente.
 - Parte de Ronda
 - Parte de Averías
- El operador permitirá el acceso al Centro de Control a personal autorizado previamente por Dpto. Coordinación. La puerta de acceso al Centro de Control permanecerá siempre cerrada. En caso de que acceda alguien no autorizado comunicará el hecho en el momento a su superior directo.
 - En caso de tener que abandonar su puesto momentáneamente, tendrá la obligación de comunicarlo previamente a su superior directo con objeto de que estos cubran su puesto.
 - En caso de duda sobre alguna actuación, consultará la misma previamente con su superior directo.
 - Durante el turno de noche: Solo abandonará el Centro de Control al objeto de comprobar alarmas y atender alguna necesidad puntual. Dispondrá de los siguientes recursos tecnológicos para su seguridad y control del edificio:
 1. Dispositivo de hombre Muerto o teléfono móvil de emergencia con sensor de inclinación, de movimiento y con llamada de emergencia a Central Receptora de Alarmas (en adelante CRA) externa. Este dispositivo será suministrado por la empresa adjudicataria.

De Forma General, en todos los puestos se cumplirán las siguientes funciones:

- Ejercer la vigilancia y protección de personas y bienes que puedan encontrarse en el interior de las instalaciones objeto de protección. Realizando comprobaciones, registros y las prevenciones necesarias en el cumplimiento de su misión.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de los inmuebles sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal. Tomando nota del nombre, apellidos y número del DNI o documento equivalente que avale el reconocimiento e identificación de la persona.
- Efectuar la requisa (revista e inspección) de vehículos, paquetería, bultos y efectos personales de visitas y el personal trabajador que accedan o abandonen el edificio, siempre que las razones de seguridad y las circunstancias así lo requieran.
- Evitar la comisión de actos delictivos y/o infracciones.
- Informar con precisión y diligencia al Dpto. Coordinación de cualquier circunstancia, incidencia o información relevante.
- Actuar en todo momento con integridad y dignidad, evitando todo comportamiento que pueda significar la pérdida de confianza y consideración

que requieren sus funciones, o comprometer el prestigio o eficacia de Euskalduna.

- Mantener un trato correcto y considerado en sus relaciones con las visitas y personal trabajador, informando, en la medida de lo posible, sobre el tema de su interés y colaborando con el objeto de su consulta. En todo caso evitarán los excesos verbales y la confrontación personal.
- Actuar con iniciativa y resolución, ofreciendo una respuesta eficaz y eficiente ante cualquier situación durante el ejercicio de sus competencias, especialmente en estado de emergencia, alarma o riesgo.
- Eludir la apatía, la negligencia y el abandono de las responsabilidades derivadas de su función.
- Guardar secreto de todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones, salvo que el ejercicio de las mismas o las disposiciones de la ley les impongan actuar de otra manera.
- Presentar y mantener una imagen personal correcta y aseada, manteniendo una adecuada higiene postural, conservando con esmero y pulcritud la uniformidad y dotación personal.
- Evitar el consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas que alteren o distorsionen la percepción y personalidad del individuo y afecten al normal desarrollo del servicio.
- El personal de seguridad se atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad; protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias; actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.
- El personal de seguridad tendrá especial obligación de auxiliar a las Fuerzas de Seguridad en el ejercicio de sus funciones, y seguir sus instrucciones en relación con las personas, bienes, establecimientos y vehículos de cuya protección, vigilancia y custodia estuvieren encargados.

B)- Seguridad Dinámica:

- Servicio de Vigilancia presencial, basado en visitas diarias con una duración mínima de 2 horas una vez finalizada toda actividad en Euskalduna. El objeto de este servicio, es la realización de Rondas Internas según protocolo establecido, comprobando el correcto estado y cierre de todos los espacios utilizados.
- Además, con la periodicidad que se establezca, se comprobarán el estado de las alarmas anti-intrusión.
- Normalmente dichas rondas se iniciarían a partir de las 0:00 horas, durante los 365 días del año. Su realización queda supeditada al fin de la actividad en el Palacio Euskalduna.

- Dichas revisiones se recogerán en un informe cuyo modelo ya está establecido por Euskalduna.
- Para la prestación de este servicio será exigible la utilización de vehículos rotulados.

C)- Custodia de llaves y servicio acuda.

- La empresa licitadora describirá en su memoria con suficiente claridad el funcionamiento, tanto interno como externo, del servicio de Acuda, dando respuesta a posibles situaciones de alarma por dispositivo de "hombre muerto". Se indicarán los medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y su funcionamiento.

D)- Vigilancia, Control y Gestión de Mercancías:

- Responsabilidad en el Cumplimiento del procedimiento interno de calidad establecido para la gestión de Mercancías internas y externas.
- Recepción, inspección y control de la correspondencia y paquetería dirigida a Euskalduna y sus clientes.
- Control de entrada y salida de materiales, mercancías decorados, instrumentos, material de eventos etc., así como de los vehículos que los transportan.

E)- Prevención de Riesgos y Plan de Autoprotección del Edificio:

- Colaboración en la vigilancia del Cumplimiento del plan de prevención de riesgos laborales de Euskalduna, especialmente en el control de acceso de empresas colaboradoras y clientes en base al control documental realizado por Euskalduna.
- Vigilancia en el cumplimiento del Plan de Autoprotección de Euskalduna, tanto de los aspectos con directa responsabilidad del servicio en cuanto a actuación del personal en caso de emergencia, como del aseguramiento (vigilancia) de las condiciones de las instalaciones que estén íntimamente relacionadas con la protección contra situaciones de emergencia, lucha contra incendios, control de aforos y evacuación de personas (control visual).
- Manejo, conocimiento y capacitación demostrable del personal que presta el servicio, para el uso de los equipos de protección contra el fuego. (Bocas de incendio equipadas (45mm de manguera flexible y de 25mm de manguera semirígida) y extintores).
- Manejo, conocimiento y capacitación demostrable del personal que presta el servicio sobre el control y uso de desfibriladores semiautomáticos, conocimientos en resucitación cardiopulmonar y primeros auxilios básicos. Ejecución de procedimientos implantados para cualquier asistencia sanitaria.

F)- Colaboración con el mantenimiento del edificio.

- Colaboración del personal adscrito al servicio en la detección de desperfectos o averías en las instalaciones.

3.1.2 DESARROLLO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

El servicio de seguridad se desarrollará de acuerdo con los siguientes principios de actuación:

- La empresa adjudicataria comunicará al responsable de seguridad de Euskalduna, los datos del personal antes de su incorporación, (Nombre D.N.I., edad, domicilio, historial de servicio, formación recibida). Una vez dado el consentimiento y comprobada su eficacia en el servicio, dicho vigilante, no podrá ser cambiado, sin la autorización de la dirección de Euskalduna. Se presentará Curriculum Vitae de cada trabajador actualizado una vez adjudicado el servicio.
- Dada la necesidad de que el personal de vigilancia conozca las instalaciones, y a las personas que prestan sus servicios en Euskalduna para cumplir eficazmente su cometido, las nuevas incorporaciones, deberán personarse obligatoriamente, al menos durante las cinco jornadas previas a su ingreso, en el puesto del personal a sustituir.
- Antes de proceder a la sustitución de cualquiera de los miembros del equipo de seguridad, la empresa adjudicataria solicitará por escrito permiso para ello, adjuntando el curriculum vitae correspondiente, dejándola aplazada hasta recibir la correspondiente autorización por parte de la dirección de Euskalduna.
- La empresa que preste los servicios contratados, entregará diariamente al responsable del Área de Seguridad, relación nominal del servicio previsto para el día, indicando ubicación turnos, horario, nombre y apellidos de los componentes etc. para un correcto seguimiento e inspección del mismo.
- La empresa adjudicataria con carácter diario, entregará al Dpto. Coordinación, un resumen de incidencias producidas en Euskalduna, llamado parte diario según modelo establecido.
- En aquellos casos en los que la incidencia producida sea de importancia, será comunicada a la mayor brevedad posible, entregando, si así se solicita, un informe según modelo acordado.
- Así mismo, en cumplimiento del Sistema de Calidad implantado en Euskalduna, se mantendrán reuniones de periodicidad mensual al objeto de evaluar el servicio prestado, levantando un acta de cada reunión que tendrá el carácter de registro del Sistema de Calidad.
- La empresa adjudicataria se obliga a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones del servicio que le sean requeridos con una antelación de 24 horas, facturándose a los mismos precios por hora, ofertados para la totalidad del concurso.
- El servio solicitado en este pliego de condiciones en lo referente a numero de puestos de vigilancia considerados estables, podrá ser ampliado o reducido en

su número según las necesidades y el nivel de actividad de Euskalduna. Dicha ampliación o disminución de puestos fijos, quedará recogida por escrito y anexada al contrato en caso de que se den.

3.2 Descripción de las Funciones y Equipación necesaria

3.2.1 MEDIOS PERSONALES Y FUNCIONES A REALIZAR.

A) Recursos Humanos Actuales.

En la actualidad la empresa adjudicataria cuenta con un número de puestos y categorías de vigilantes con la antigüedad y los pluses personales que se recogen en el Anexo I.

La empresa adjudicataria deberá subrogar el personal que actualmente desarrolla el contrato cumpliendo las condiciones establecidas en este pliego.

B) Medios Personales y funciones:

- El Servicio de Seguridad será cubierto siempre con personal con la categoría de Vigilante de Seguridad sin arma.
- La empresa adjudicataria asignará a las labores de seguridad de Euskalduna profesionales que reúnan las siguientes características:
 - Preparación psicológica y madurez adecuadas. En especial deberá familiarizarse con el tipo de sucesos que potencialmente pueden desarrollarse en Euskalduna. Preparación física adecuada.
 - Formación teórica y práctica en los siguientes aspectos:
 - 1- Primeros auxilios, resucitación cardiopulmonar, uso de desfibriladores semiautomáticos.
 - 2- Control de accesos (sistema Dorlet), Uso de cámaras de video vigilancia, Megafonía interior y exterior, central de incendios Notifier.
 - 3- Evacuación en situaciones de emergencia, uso de BIE (45mm flexible y 25 mm semirígida), uso de extintores, seguridad pasiva contra incendios.
 - 4- Atención al cliente en general y a personas con discapacidad, movilidad reducida y silla de ruedas.
 - Se exige la presentación de un Plan de formación por puesto por parte de la empresa adjudicataria, donde se asegure la formación arriba descrita y su reciclaje a los 2 años.
 - El personal del servicio de vigilancia deberán ser objeto de reconocimiento médico a cargo de la empresa adjudicataria antes de su ingreso y al menos una vez al año.

- Todo el personal contratado para la prestación del Servicio, durante el desarrollo del mismo, deberá ir uniformado correctamente, con los atributos y medios que la legislación vigente tipifica en esta materia, incluso en los periodos de inactividad de Euskalduna.
- La empresa adjudicataria dotará al personal que preste servicio y al Dpto. Coordinación, de un equipo de transmisión portátil, 2 baterías, 2 cargadores de batería y un auricular por puesto (incluido vigilante de centro de control, independientemente de que disponga de emisora) y emisora para el centro de control. A tener en cuenta, la necesidad de utilizar y adecuar los radiotransmisores a la frecuencia propia de Euskalduna. Disponiendo en la instalación de al menos 4 equipos de transmisión portátil completos con auricular para posibles refuerzos del servicio.
- Cada vigilante deberá disponer, además de lo establecido normalmente (Defensa, grilletes...) de una linterna portátil. Deberá hacer también provisión de los recambios y equipos de reserva suficiente para la no interrupción del servicio. Disponiendo en la instalación de al menos 2 linternas para posibles refuerzos del servicio.
- La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar al personal de servicio, todo el material de escritorio y papelería necesario para la elaboración y archivo de los partes de servicio, informes y demás actos administrativos derivados del mismo. Incluido equipo informático.
- Como regla general, la empresa adjudicataria queda obligada a que el personal asignado al servicio lo sea en exclusividad. En ningún caso podrán realizar una jornada laboral superior a la que establezcan las disposiciones vigentes.
- La empresa adjudicataria, estará obligada al estricto cumplimiento de lo indicado en los convenios de referencia para la prestación del servicio. Su incumplimiento conllevará la pérdida automática del contrato.
- Los servicios serán inspeccionados por parte de la empresa adjudicataria, con una frecuencia mínima de una vez al mes, dejando constancia de tal inspección a través de informe escrito que entregará al Dpto. Coordinación. En estas inspecciones se deberá evaluar el conocimiento del equipo de las instrucciones/normas de funcionamiento establecidas por Euskalduna y correcto estado de los medios provistos a los mismos.

El servicio a ofertar cubrirá los siguientes puestos:

1. Vigilancia:

- 1 Vigilante haciendo servicio de rondas de lunes a domingo. Turno Mañana: 7:00 a 15:00, Tarde: 15:00 a 23:00.
- 1 Vigilante haciendo servicio de video vigilancia y control de acceso en centro de control, de lunes a domingo 24 horas. Turno Mañana: 7:00 a 15:00, Tarde: 15:00 a 23:00 y Noche: 23:00 a 7:00.

- 1 Vigilante de servicio de control de acceso en Puerta 2,
De Lunes a Viernes: Turno tarde: 15:00 a 23:00. (11 meses, aunque sujeto a cambio de fechas según actividad de forma general no habrá servicio del 15 de julio al 15 de agosto).
- 1 Vigilante de servicio de control de acceso y gestión del sistema Dorlet en Puerta Camerinos,
De Lunes a Viernes: Turno mañana: 7:00 a 15:00 y tarde: 15:00 a 23:00.
Sábados: Turno mañana: 7:00 a 15:00 y tarde 15:00 a 22:00

El servicio arriba descrito se supervisará y dirigirá en horario de 7:00 a 15:00 horas y de 15:00 a 23:00 horas por un Jefe de Equipo, que cubrirá de forma general el puesto de Ronda, dando puntualmente los relevos necesarios a cada puesto descrito anteriormente. Este Jefe de Equipo será el interlocutor válido con el Dpto. Coordinación de Euskalduna.

Así mismo todo el servicio será supervisado por un Inspector de servicio sin presencia continua en el centro.

Este servicio de vigilancia será completado con los siguientes servicios y medios tecnológicos:

2. Seguridad Dinámica:

- Servicio de Vigilancia presencial, basado en visitas diarias con una duración mínima de 2 horas una vez finalizada toda actividad en Euskalduna. El objeto de este servicio, es la realización de Rondas Internas según protocolo establecido, comprobando el correcto estado y cierre de todos los espacios utilizados.
- Además, con la periodicidad que se establezca, se comprobarán el estado de las alarmas anti-intrusión.
- Normalmente dichas rondas se iniciarían a partir de las 0:00 horas, durante los 365 días del año.
- Dichas revisiones se recogerán en un informe cuyo modelo ya está establecido por Euskalduna.
- Para la prestación de éste servicio será exigible la utilización de vehículos rotulados.

3. Custodia de llaves, acuda y conexión a CRA:

La empresa licitadora indicará describirá en su memoria con suficiente claridad, el funcionamiento, tanto interno como externo, del servicio de Acuda, dando respuesta a posibles situaciones de alarma por dispositivo de "hombre muerto". Se indicará los medios técnicos necesarios para la prestación del servicio.

El servicio solicitado en este pliego de condiciones en lo referente a número de puestos de vigilancia considerados estables podrá ser ampliado o reducido en su número según las necesidades y el nivel de actividad de Euskalduna. Dicha

ampliación o disminución de puestos fijos quedará recogida por escrito y anexada al contrato en caso de que se den.

4. NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

El contrato se regirá por las cláusulas contenidas en este Pliego, en las Especificaciones Técnicas y por las Normas de Derecho Privado que sean aplicables, sin perjuicio de las referencias que estos pliegos efectúen a la normativa de contratación de las Administraciones Públicas.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos al mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole promulgados por la Administración, que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá a la empresa adjudicataria de la obligación de su cumplimiento.

El incumplimiento de cualquier norma de las mencionadas será considerado cómo falta grave según nuestro sistema de gestión. La acumulación de faltas graves, podrá suponer la pérdida automática del contrato.

5. OBLIGACIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Serán obligaciones básicas de la empresa Adjudicataria, además de las que se establecen en otros apartados, las siguientes:

- a) La empresa adjudicataria deberá contar con autorización de la Dirección General de Policía y estará inscrito en el Registro Nacional de Seguridad Privada.
- b) La empresa adjudicataria deberá contar con los medios adecuados, tanto técnicos, humanos y operativos para el cumplimiento de la normativa vigente, para prestar el servicio de central receptora de alarmas (CRA), atender las señales de alarma del sistema de hombre muerto que utilizará el vigilante de Centro de Control en los Turnos nocturnos. Así mismo, las empresas licitantes deberán acreditar documentalmente el cumplimiento de todas las prescripciones legales y autorizaciones necesarias para la prestación de dichos servicios de explotación de CRA. Dicha CRA debe ser propiedad de la empresa adjudicataria.
- c) La empresa adjudicataria asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y de la Memoria del Servicio que se derive de ella, para conseguir el objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
- d) En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales etc. Por ello, deberá a su cargo, facilitar la realización de cuantos cursos de formación sean necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

- e) La empresa adjudicataria además de velar por la seguridad, deberá prestar su colaboración a la dirección de Euskalduna en todas aquellas actuaciones que especifique el PLAN DE EMERGENCIA del mismo, respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, catástrofes etc. y aportar las herramientas y medios necesarios para dichas actuaciones. Será requisito obligatorio que todo el personal de vigilancia en servicio estén suficientemente instruidos (formación teórico practica) para el desempeño de funciones de Detección y extinción de Incendios, Actuaciones ante amenazas con riesgo de explosión, Primeros Auxilios y uso de desfibriladores semiautomáticos.
- f) Cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, la normativa vigente concerniente a la actividad desarrollada, Ley 5/2014, de 4 de Abril, Seguridad Privada y reglamentos derivados.
- g) El personal de toda clase que preste sus servicios en los trabajos de ejecución del contrato por cuenta de la empresa Adjudicataria, ejecutará su misión bajo la única y exclusiva responsabilidad de éste.
- h) Cualquier infracción o incumplimiento del contrato por parte de la empresa Adjudicataria, de los que se derive perturbación grave y no reparable por otros medios, facultará a Euskalduna para optar entre la resolución del contrato o la intervención del servicio hasta que tal perturbación desaparezca, sin que en ningún caso de dicha intervención pudiera derivarse subrogación empresarial alguna, comprometiéndose expresamente la empresa adjudicataria a asumir cualquier tipo de responsabilidad económica o de otra índole que de la misma pudiera irrogarse. En todo caso, la empresa Adjudicataria deberá abonar a Euskalduna los daños y perjuicios que efectivamente le haya irrogado.
- i) Cuando la empresa adjudicataria o el personal dependiente incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha de la ejecución del contrato, Euskalduna podrá exigirle la adopción de medidas concretas y eficaces para conseguir restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

6. CALIDAD: FILOSOFÍA, REQUISITOS Y CONTROL

El nivel de calidad del servicio ha de estar en todo momento en consonancia con las circunstancias que concurren.

Euskalduna es un recinto moderno en el que todos sus servicios han de significarse por su avanzada tecnología, originalidad y adecuación perfecta a las necesidades, requisitos que también ha de cumplir el servicio de Seguridad por sí misma.

Consecuentemente, la prestación de servicios de Seguridad estará presidida por las siguientes características:

- En todo caso, se atenderán con carácter prioritario las necesidades de Seguridad derivadas de la celebración de actos y congresos en Euskalduna. A tales efectos se procederá por parte de Euskalduna a facilitar con la debida antelación la programación de actos.
- Cortesía y amabilidad extremas en el trato con los usuarios.

- Cuidar el buen orden del servicio. La presentación personal, habrá de ser correcta y el vestuario con uniformidad impecable, dando siempre la sensación de higiene y limpieza.
- Atención preferente a las reclamaciones aunque no fuesen formuladas correctamente, seguida de un análisis crítico y de una toma de medidas coyunturales o permanentes para el futuro.
- Resulta importantísima la Proactividad del servicio en todas las tareas asignadas, manteniendo siempre una comunicación abierta de las distintas dificultades que se presenten en cada momento con los responsables designados por Euskalduna.
- Todas las acciones publicitarias, de propaganda, de relaciones públicas y promoción de merchandising, etc., deberán contar con la aprobación previa de Euskalduna.

7. CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

A) Medios de supervisión y control:

La dirección de Euskalduna a través de la persona responsable del área de Seguridad llevará a cabo el control, verificaciones y supervisión necesarios sobre los trabajos que la empresa adjudicataria realice, con el fin de asegurar que la Memoria del Servicio se ejecuta en todo momento conforme con las exigencias del presente Pliego y compromisos contractuales.

Para ejercer dichas funciones de control e inspección, el responsable del área de seguridad contará con todos los medios personales que la dirección de Euskalduna ponga a su disposición, en los que podrá delegar alguna o varias de estas funciones, hecho que comunicará a la empresa adjudicataria por escrito.

La dirección de Euskalduna podrá en cualquier momento, requerir las asistencias técnicas que considere oportunas para verificar o auditar el correcto cumplimiento de las obligaciones a las que está sometida la empresa adjudicataria y el nivel de calidad y corrección del trabajo.

B) Informes de Inspección y seguimiento:

La empresa adjudicataria deberá dar cuenta al responsable del área de Seguridad del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, de las labores desarrolladas por el Servicio de Seguridad y de cualquier incidencia que fuera importante destacar, al menos una vez al mes.

C) Control económico:

Al responsable del área de Seguridad, corresponde conformar los gastos derivados del contrato que requieran autorización previa, así como las certificaciones mensuales del servicio de seguridad.

La Dirección de Euskalduna no reconocerá ningún trabajo que haya de abonarse fuera de contrato, que no cuente con el conforme del Responsable del Área de Seguridad, no haciéndose cargo en consecuencia de los gastos que pudieran producirse.

D) Verificaciones documentales

La dirección de Euskalduna se reserva el derecho de verificar en cualquier momento a través de los medios idóneos; el cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria que se establecen en este Pliego, para lo cual la empresa adjudicataria le permitirá el acceso a la documentación original justificativa de este cumplimiento.