PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN ESTACIONES E INSTALACIONES DEL ENTE PÚBLICO EUSKAL TRENBIDE SAREA (P20022162)

Julio de 2021

ÍNDICE

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN…… 4
2. LOTES Y TIPOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD…… 4
2.1. Lote 1 Bizkaia…… 5
2.2. Lote 2 Gipuzkoa…… 6
2.3. Especificaciones de cada lote..…..…… 7
3. CONDICIONES DEL ADJUDICATARIO……... 8
4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO…… 8
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE VIGILANCIA…… 11
5.1. Criterios del servicio de vigilancia…… 11
5.2. Funciones del Personal de vigilancia…… 12
5.3. Organización del servicio de vigilancia……..… 14
5.4. Medios mínimos de gestión del servicio…..…… 20
5.5. Coordinación ETS-Empresa de Seguridad…… 31
5.6. Control y seguimiento de la actividad……... 32
5.7. Equipamiento y dotación servicio de vigilancia…… 33
5.8. Uniformidad……..…… 37
5.9. Locales de ETS para uso de las empresas de seguridad… 38
5.10. Procedimiento de actuación..…… 39
5.11. Control y seguimiento de la actividad del Personal de vigilancia en línea…… 40
5.12. Otras consideraciones…… 42
5.13. Requerimientos sobre el Personal de vigilancia…… 43
5.14. Protección de datos personales y seguridad de la información. Confidencialidad e imagen…….. 43
6. PENALIZACIONES…… 45
6.1. Penalizaciones sobre incumplimiento del servicio……... 45
6.2. Resto de penalizaciones…… 46
7. DURACIÓN DEL CONTRATO…….. 49
8. PRESENTACIÓN DE OFERTAS……. 49

ANEXOS

ANEXO I PPTP. Plan de Servicio. Distribución horaria anual
ANEXO II PPTP. Plan de Servicio. Funciones específicas por puesto de vigilancia.
ANEXO III PPTP. Procedimientos de comunicación de incidencias y estadística.
ANEXO IV PPTP. Uniformidad

1.- OBJETO DE LA LICITACIÓN

El presente pliego tiene por objeto el establecimiento de las condiciones que deben regir en la contratación de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad en las instalaciones y estaciones de la Red de Euskal Trenbide Sarea, en adelante ETS.

El servicio de vigilancia se prestará en los siguientes ámbitos:

- Estaciones ferroviarias de las líneas de ETS
    - Bilbao-Donostia
    - Donostia-Hendaia
    - Amorebieta-Bermeo
    - Línea 3-Txorierri
    - Lutxana-Sondika
    - Ariz-Basurto
    - Irauregi-Lutxana
- Traza ferroviaria
- Puestos de Mando de Atxuri y Amara
- Sede central de oficinas en Albia

2.- LOTES Y TIPOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD

Los servicios y bienes a proteger se distribuyen en 2 lotes territoriales: Bizkaia y Gipuzkoa.

Las empresas de vigilancia ofertarán por cada lote de manera independiente, dado que su valoración y adjudicación será también independiente.

2.1 Lote 1. Bizkaia

SERVICIO ORDINARIO

Control de accesos. Recepción

- Servicios Centrales de Bilbao (Albia)

Servicio en Puesto de Mando/Responsable Turno (RT0). PMC

- Puesto de Mando de Atxuri

Responsable Turno en línea (RT1). Con vehículo

Servicios estáticos y de ronda de control y vigilancia en estaciones

- Durango (H24)
- Zazpi kaleak (plantón L a D)
- Zazpi kaleak (plantón viernes y sábado noche)
- Volante Estaciones de línea 3 del FMB (ronda diurna)
- Volante Estaciones de línea 3 del FMB (viernes y sábados noche)
- Volante Txorierri (ronda diurna L a D)
- Refuerzo Mundaka (verano)
- Refuerzo Sukarrieta (verano)

Servicios nocturnos de rondas en línea y cierre/apertura de estaciones. Con vehículo

- Volante Amorebieta-Zaldibar-Bermeo

- Cierre/apertura de estaciones línea 3 del FMB

Coordinador del Servicio de Bizkaia

SERVICIO EXTRAORDINARIO COVID

- Refuerzo 1VS COVID para Bizkaia

2.2 Lote 2. Gipuzkoa

SERVICIO ORDINARIO

Servicio en Puesto de Mando/Responsable turno. PMC

- Puesto de Mando de Amara

Responsable Turno en línea (RT1). Con vehículo

Servicios estáticos y de ronda en estaciones

- Amara (plantón L a D)
- Amara (plantón sábado noche)
- Volante Lasarte-Hendaia 1
- Volante Lasarte-Hendaia 2 (Hendaia, Irún Colon, Renteria y Galtzaraborda)
- Deba verano (plantón L a D diurno)
- Auxiliar Hendaia (plantón sábados noche)
- Elgoibar (sábado tarde)
- Ardantza (sábado tarde)

Servicios nocturnos de cierre/apertura de estaciones. Con vehículo

- Cierre/apertura de estaciones entre Errekalde y Hendaia

- Cierre/apertura de estaciones entre Ermua y Lasarte (vehículo del RT)

Coordinador del Servicio de Gipuzkoa

SERVICIO EXTRAORDINARIO COVID

- 3 Vigilantes de seguridad en horario 6.30h a 9h en LABORABLES en las estaciones de Anoeta, Intxaurrondo y Errenteria.
- 3 Vigilantes de Seguridad en horario de 6.30h a 16h y 2 VVSS en horario de 6.30h a 14h en LABORABLES.

2.3 Especificaciones de cada lote

La distribución horaria por cada puesto se recoge en el ***ANEXO I PPTP***. *Plan de Servicio. Distribución horaria por cada puesto de vigilancia.*

Las funciones específicas de cada puesto de vigilancia son recogidas en el **ANEXO II PPTP**.

En el **ANEXO III PPTP** se regulan los Procedimientos de Comunicación de Incidencias y Estadística.

En caso de producirse altas o bajas en las instalaciones se procederá a reorganizar el servicio manteniendo la calidad del mismo.

3.- CONDICIONES DEL ADJUDICATARIO

Con el objeto de poder asumir y cumplir de forma inmediata y con garantía completa de calidad del servicio las peticiones puntuales de ampliaciones, refuerzos, servicios urgentes, etc., la empresa adjudicataria de la contratación deberá disponer de capacidad operativa para poder ajustar la plantilla que presta el servicio.

En caso de incumplimiento del servicio por parte de la empresa adjudicataria de las condiciones estipuladas en el presente pliego, ETS se reserva el derecho de recurrir a otra empresa del sector para cubrir sus carencias.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La participación en este proceso implica la aceptación expresa de las condiciones expuestas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas, con independencia de las que, en su día, se especifiquen en los correspondientes contratos de vigilancia.

El servicio será cubierto única y exclusivamente con vigilantes de seguridad, con titulación acreditada vigente (T.I.P.) y pertenecientes a la plantilla de la empresa adjudicataria, excepto en aquellos servicios en los que se especifique que se realicen con auxiliares de servicios.

Por considerarse indispensable para alcanzar una adecuada calidad en la prestación de este servicio, el adjudicatario se compromete a:

- ✓ Atender convenientemente el servicio objeto del presente pliego de acuerdo con lo que, para los Vigilantes de Seguridad (VVSS), se contempla en la legislación al respecto, destinando a tal fin el personal que sea necesario.

- ✓ El estricto cumplimiento de los servicios que se soliciten con la calidad requerida y que se definirá por el servicio de seguridad.

- ✓ Disponer los sistemas y medios de comunicación necesarios para una perfecta intercomunicación entre la totalidad del personal que cubre el servicio, el Puesto de Mando (PM) y los responsables del servicio de seguridad de ETS. Dichos sistemas de comunicación correrán, por completo, a cargo de la empresa adjudicataria.

- ✓ Retirar y relevar del servicio a aquel personal que no procediere acorde al criterio del servicio de seguridad implementado en ETS.

- ✓ Evitar rotaciones del Personal en los distintos servicios realizados en ETS salvo que desde el Ente así se solicite.

- ✓ Cubrir el servicio de forma que se mantenga permanentemente el número de vigilantes de la plantilla requerida para los servicios establecidos en caso de ausencias por enfermedad, sanciones u otras causas.

- ✓ Garantizar la prestación de al menos un 75% del servicio, dentro de sus servicios mínimos si se produjera una huelga en la organización del contratista, o bien en el sector al que éste pertenece. En esta situación, se establecerá la ubicación de los efectivos disponibles por parte del servicio de seguridad de ETS.

- ✓ Compromiso de formar una plantilla estable de VVSS que cumplan los requisitos establecidos por el servicio de seguridad. La empresa adjudicataria adecuará la plantilla de acuerdo con estos criterios sustituyendo a los VVSS que no cumplan los perfiles establecidos.

- ✓ Los centros en los que se imparta formación a los VVSS deberán ser centros homologados.

- ✓ La empresa adjudicataria contará con un protocolo de ausencia de personal, de tal manera que si ante cualquier circunstancia, un vigilante no se presentara en su puesto de trabajo u ocurriera una incidencia en este sentido durante la prestación del servicio, se asegurará de la urgente cobertura del servicio. En este sentido, se valorarán aquellos sistemas automáticos mediante transmisión de datos en aplicaciones móviles o similares que cotejen el cuadrante a realizar con la no presencia efectiva o ausencia en los puestos de trabajo en tiempo real. El protocolo ha de contar con comunicación automática a un puesto de control 24h.

  Los tiempos de respuesta no superarán en ningún caso **1,5 horas** desde la recepción de la incidencia hasta la cobertura del puesto.

En caso de cobertura de servicios imprevistos, el tiempo de respuesta estará comprendido en un máximo de **9 horas**.

Dada la criticidad de las tareas de cierre y apertura de estaciones, la Empresa adjudicataria dispondrá sus recursos, de manera que no se interrumpa la continuidad del servicio, en un principio por personal disponible en turno, hasta ser relevado por otro personal puesto a disposición al efecto.

- ✓ Asimismo, contará con un protocolo ante avería de vehículos que presten servicio de vigilancia de tal manera que dispongan de vehículos de retén cuyo tiempo de sustitución sea de **90 minutos** como máximo. Se valorará la disposición de medios alternativos (taxi, etc.) para asegurar la continuidad del servicio con vehículo de cierre/apertura de estaciones hasta la llegada del vehículo de retén sustitutorio.

- ✓ Cualquier mejora tecnológica que el adjudicatario proponga en su oferta deberá correr a cuenta de él, tanto su implantación, conservación como mantenimiento.

5.- CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA

5.1 Criterios del servicio de vigilancia

Dentro de las tareas de vigilancia propias de la estación, la atención al control de accesos de las estaciones en las líneas de cancelación es responsabilidad de la empresa operadora, responsable de la venta y control de billetaje.

No obstante, ante la ausencia de personal de vigilancia de la empresa operadora o si fuera necesaria su ayuda en la línea de cancelación por altercado o necesidad, el Personal de Vigilancia de ETS realizará dichas funciones.

El servicio de vigilancia en ETS se centra en el control y seguridad de las instalaciones y en incrementar la percepción de seguridad ante los usuarios del transporte con la introducción de las siguientes medidas:

- Coordinación de los servicios de seguridad y supervisión de otros subsistemas de seguridad (CCTV, sistemas anti-intrusión, etc…), mediante la atención 24 horas en los Puestos de Mando de Circulación de Atxuri y Amara, respectivamente.

- Una mayor movilidad del personal de vigilancia en las estaciones e instalaciones mediante la creación de procedimientos de ronda en cada estación y entre estaciones de la red.

5.2. Funciones del personal de vigilancia

En el siguiente apartado se describen, de modo general, las funciones que tendrá el servicio de vigilancia en ETS:

- ✓ Las descritas en la legislación aplicable y normativa vigente.

- ✓ Asesorar al servicio de seguridad de ETS sobre actuación en materia de seguridad ciudadana.

- ✓ Cumplir y hacer cumplir la normativa interna de ETS en materia de seguridad y lo establecido en la ley del sector ferroviario.

- ✓ Revisar y chequear las instalaciones de seguridad: Cámaras de CCTV, sensores, mecanismos de alarmas y medios de detección y extinción de incendios con la periodicidad que se requiera.

- ✓ Revisar de modo visual las instalaciones en general y especialmente de los ascensores, escaleras mecánicas, puertas de acceso, armarios, andenes, vías, accesos, canceladoras, interfonos, máquinas de venta de títulos de transporte (MEAT), etc., detectando en las mismas cualquier circunstancia, de estado o uso indebido, que pueda originar una situación de inseguridad.

- ✓ Impedir cualquier hecho que redunde en perjuicio de los intereses de los usuarios, empleados e instalaciones de ETS. El servicio deberá ser prestado atendiendo al fin primario de mantenimiento del orden y la seguridad, dentro de las leyes, normas, procedimientos, reglamentos y usos, sin descuidar la atención que puedan solicitar los usuarios.

- ✓ Cumplimentar diariamente, en el formato y aplicación que indique ETS, todas aquellas incidencias acontecidas durante el servicio de vigilancia.

La relación de actividades que antecede es enunciativa y no limitativa ni excluyente.

5.3. Organización del servicio de vigilancia

ETS tiene constituido un Departamento de Seguridad y al frente de éste, un Director de Seguridad habilitado, tal y como manda la normativa. Las funciones del Director de Seguridad se encuentran recogidas en el artículo 36 de la Ley 5/2014 de Seguridad privada. Además de las funciones descritas en el artículo 36, la Ley 5/2014 indica que cuando una Empresa de Seguridad preste servicio a un usuario que cuente con su propio Director de Seguridad, como es el caso que nos ocupa, las funciones encomendadas a los Jefes de Seguridad en el artículo 35.1 a), b), c) y e) serán asumidas por dicho Director de Seguridad.

En consecuencia, con todo lo anterior corresponderá al Departamento de Seguridad de ETS la organización, planificación, dirección e inspección del personal de los diferentes servicios de seguridad objeto del presente PPTP.

Dependiendo del Departamento de Seguridad de ETS, a continuación se describe la estructura organizativa mínima que deberán tener las empresas adjudicatarias de los servicios de vigilancia:

- ***Coordinador-Responsable de proyecto:***

  Misión del puesto: Es la persona interlocutora entre la empresa adjudicataria y el Departamento de Seguridad de ETS.

  Funciones a realizar:

  Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el servicio de seguridad de ETS para la realización del servicio de vigilancia.
- Supervisar la realización de las instrucciones encomendadas al personal de vigilancia.
- Realizar las inspecciones periódicas de la actividad del personal de vigilancia.
- Gestionar con el responsable de turno (RT1) las operativas del servicio a realizar.
- Implantar las operativas fijadas por el servicio de seguridad de ETS.
- Colaborar con el servicio de seguridad de ETS.
- Proponer mejoras en el funcionamiento del servicio de vigilancia (operativas, pautas de actuación, medios, etc…).
- Reportar al servicio de seguridad de ETS toda la información referente a las actuaciones del personal de vigilancia.
- Informar puntualmente al servicio de seguridad de ETS de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Participar en la definición y diseño del plan de formación para el servicio de vigilancia.
- Desarrollar documentación y manuales de actuación que se deriven de las acciones formativas que se realicen.
- Supervisar la selección del personal de vigilancia que se incorpora a ETS, según los criterios establecidos por el servicio de seguridad.
- Velar en todo momento por la imagen que proyecta el servicio de vigilancia a su cargo, mantener altos los niveles de sensación de seguridad proponiendo las recusaciones y sanciones oportunas que deriven de malas actuaciones, comportamientos, etc.

- ***Responsables de turno (RT0)/Operadores de Control Puestos de Mando:***

  Misión del puesto: Es la persona responsable de los vigilantes de seguridad que tiene asignados por turno de trabajo. El responsable de turno realizará el servicio del PM.

  Requisitos del puesto: Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P.).

  Funciones del puesto:

  Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

  - Coordinación y control de la actividad del personal asignado.
  - Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el servicio de seguridad de ETS para la realización del servicio de vigilancia.
  - Distribuir el personal que tiene asignado a su cargo en caso de incidentes y solicitar los recursos que considere necesarios.
  - Realizar la inspección diaria del personal asignado al turno de trabajo en lo referente a: horarios asignados, presencia en estaciones, comportamientos, actitudes, uniformidad, aseo personal, etc.
  - Elaborar el informe diario sobre incidencias producidas durante la realización del servicio, recopilando y anotando además, las incidencias que los demás VVSS anoten en sus respectivos partes. Este informe se realizará en el formato que solicite ETS en cada momento, empleando las herramientas que se definan a tal efecto.

- Informar puntualmente al responsable del proyecto de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Dar apoyo y marcar las actuaciones a realizar en los incidentes que surjan en la prestación del servicio de vigilancia.
- Mantener en todo momento contacto con el personal a su cargo para conocer su estado y situación.
- Elaborar propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).
- Visualizar las cámaras del sistema de video-vigilancia cuando preste servicio en el PM. Realizará 2 tele-rondas por cada turno de servicio, visionando de la forma más rápida posible todas y cada una de las cámaras existentes, a fin de comprobar su funcionamiento. A la vez rellenará un parte diario de este capítulo, en el que reflejará la hora aproximada de visionado de las cámaras de un equipo de CCTV, anotando las observaciones que hubiere lugar tanto de videograbador como de las distintas cámaras que se visionan y graban a través de él.
- Comprobará el estado de los videograbadores a su cargo, comprobando si se está produciendo la grabación sin problemas.

- ***Responsables de turno en línea (RT1):***

Misión del puesto: Es la persona responsable del Personal de vigilancia que tiene asignado por turno de trabajo. Es también responsable, por turno de trabajo, del control de la actividad de todo el Personal de vigilancia a su cargo.

Del RT depende jerárquicamente el Personal de vigilancia asignado durante el desarrollo del turno de trabajo.

Requisitos del puesto: Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P.).

Funciones del puesto:

Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

- Control de la actividad del personal asignado.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el servicio de seguridad de ETS para la realización del servicio de vigilancia.
- Llevar el control de la actividad del personal de vigilancia asignado a su turno.
- Realizar la inspección diaria del personal asignado al turno de trabajo en lo referente a: horarios asignados, presencia en estaciones, comportamientos, actitudes, uniformidad, aseo personal, etc.
- Trasladar los conocimientos adquiridos en su formación al personal de vigilancia (formación continua).
- Informar puntualmente al RT0 y al Coordinador de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Dar apoyo y marcar las actuaciones a realizar en los incidentes que surjan cuando sea solicitado por el RT0.
- Mantener en todo momento contacto con el personal a su cargo para conocer su estado y situación.
- Elaborar propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).

- VVSS:

Misión del puesto: Ejecutará las tareas encomendadas por el responsable de turno de servicio.

Requisitos del puesto: Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P).

Funciones a realizar:

Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

- Cumplir las instrucciones referentes al servicio impartidas por el responsable de turno de servicio.
- Comunicar al responsable de turno (RT1) durante el servicio diurno y al responsable de turno del PM (RT0) durante el servicio nocturno cualquier situación del servicio que genere o pueda generar una incidencia de seguridad ciudadana.
- Realizar las rondas de trabajo de acuerdo con lo establecido por el servicio de seguridad de ETS.
- Realizar las inspecciones visuales definidas por ETS. Asimismo, éstas incluirán el material móvil cuando sea afectado (apartado de material, maniobras, vandalismo, etc.)
- Actuar de acuerdo con los criterios establecidos por ETS en las pautas de actuación.
- Cumplimentar los partes de ratificación e informes cuando sea requerido.
- Cumplimentar diariamente el parte del servicio realizado.

5.4. Medios mínimos de Gestión del Servicio

Las empresas adjudicatarias deberán elaborar, desarrollar e implementar **cuatro planes de gestión del servicio**, que garanticen la correcta y óptima realización de los servicios de vigilancia contratados, que se describen en el presente documento.

Los planes de gestión a implementar son:

- Plan Operativo
- Plan de Calidad del servicio
- Plan de Formación
- Plan de Selección de Personal de Vigilancia

Para cada uno de los planes, que se describen en los siguientes puntos, las funciones y tareas a desarrollar por la figura del personal de Coordinación serán las que correspondan al propio Plan y que están recogidas en el punto 5.3.- Organización del servicio de vigilancia.

5.4.1.- Plan Operativo

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan Operativo que garantice la cobertura de personal en los servicios que se soliciten desde ETS. Asimismo, el Plan Operativo tiene el objetivo de definir y proponer operativas que optimicen los recursos mínimos necesarios para la cobertura de las mismas, y que garanticen los niveles mínimos de calidad del servicio.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan operativo cuyas funciones y tareas serán las siguientes:

- Planificación y desarrollo del Plan de servicio Operativo
- Seguimiento y control de las acciones propuestas para el desarrollo del Plan Operativo
- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS

Mensualmente, la persona Responsable del Plan Operativo deberá enviar un informe que como mínimo incluya:

- Necesidades de cobertura de plantilla para el mes siguiente.
- Análisis de situación de la plantilla para garantizar el 100% de cobertura y capacidad de adaptación a las necesidades generales y puntuales del servicio a prestar en ETS.
- Propuestas, si las hubiese, de mejoras en el diseño de las operativas regulares. Indicando el análisis realizado y las fuentes de información usadas para dicho análisis, las cuales aportaran mayor calidad del servicio ofertado y mayor optimización de recursos empleados.
- Propuestas, si las hubiese, de implementación de herramientas tecnológicas que posibiliten el seguimiento del desarrollo de cobertura del servicio de vigilancia y la detección de desviaciones en la cobertura de servicios.
- Propuestas, si las hubiese, de implementación de herramientas tecnológicas que posibiliten el análisis y seguimiento de las operativas realizadas y sus desviaciones en el desarrollo de las operativas.

Las operativas que se establezcan en la prestación del servicio serán diseñadas y presentadas a ETS, para su análisis y validación, con la suficiente antelación y siempre bajo demanda del Departamento de Seguridad de ETS.

5.4.2.- Plan de Calidad del servicio

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Calidad del Servicio, que garantice que el servicio ofertado se presta bajo unos parámetros mínimos de calidad, que hagan percibir por parte de la clientela y del personal de ETS:

- Un servicio preventivo y de ayuda al cliente.
- Un servicio proactivo, y con voluntad de anticipación.
- Un servicio cercano para las personas que lo reciben, y que la percepción que se tenga del mismo sea de un nivel de profesionalidad alto.
- Que el nivel de percepción de seguridad que se transmita sea alto.

El Plan de Calidad del Servicio debe garantizar que las empresas adjudicatarias desarrollen su actividad de manera que:

- Se propongan medidas y actuaciones de mejora que permitan incrementar la percepción de calidad del servicio.
- Se generen pautas que permitan anticiparse y prevenir situaciones o incidencias que se puedan presentar en el entorno de ETS y que generen daño para las personas, económico o de imagen reputacional para la empresa.

- Se garantice que las operativas y que la actividad que se defina desde el departamento de seguridad se desarrolle tal y como se hayan planificado.
- Que todo el personal de vigilancia asignado al servicio de ETS actúe con ética, proporcionalidad y respecto en el trato con las personas, evitando situaciones que generen discriminación por raza, sexo, religión, etc.
- Que no se generen reclamaciones sobre el servicio prestado, tanto por parte del personal de ETS como de la clientela.
- Se detecten desviaciones sobre la actividad definida y sobre los protocolos de actuación establecidos por el Departamento de Seguridad de ETS.
- Las desviaciones (No conformidades) detectadas se trabajen de manera que propongan medidas de corrección para evitar que se repitan.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan de Calidad del servicio. Las funciones y tareas del Personal Responsable del Plan de Calidad serán:

- Planificación y desarrollo del plan de Calidad.
- Seguimiento y control de las acciones que se programen periódicamente.
- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS.

La empresa adjudicataria será la encargada de:

- Desarrollar las actuaciones incluidas en el plan.

- Recoger la información derivada de las mismas, así como proponer e instaurar las medidas correctoras y de mejora de calidad del servicio que se decidan en coordinación con el Departamento de seguridad de ETS.

Cada mes de diciembre de cada año de contrato se deberá presentar por parte del Personal Responsable del Plan de Calidad, un informe que recoja las líneas generales de trabajo del Plan de calidad del servicio, incluyendo:

- Objetivos a analizar.
- Sistemas que se van a emplear para medir la calidad del servicio.
- Fuentes de información que se van a analizar para medir la calidad del servicio.
- Recursos que se van usar para el desarrollo del Plan, medios técnicos y humanos.
- Metodología de análisis que se va a emplear para medir la calidad del servicio prestado.
- Descripción a nivel general de parámetros que se van a medir y sus periodicidades
- Metodología que se va a emplear en el tratamiento de las desviaciones que se detecten en el desarrollo anual del Plan de calidad.
- Indicadores que se van a emplear para mostrar la evolución del plan de calidad y la calidad del servicio que se presta.

Mensualmente se deberá presentar por parte del Personal Responsable del Plan de Calidad un informe que recoja la actividad desarrollada dentro del Plan de Calidad del mes anterior, incluyendo como mínimo:

- Resultado de la actividad realizada.
- Resultado de análisis realizados, incluyendo las fuentes de información utilizadas y los parámetros analizados.
- Seguimiento de indicadores.
- Propuesta, si las hubiese, de medidas a implementar en el servicio para incrementar el nivel de calidad del servicio.
- Propuesta de objetivos a analizar en el siguiente periodo mensual.
- Seguimiento de las desviaciones detectadas en la actividad desarrollada en meses anteriores. Histórico de desviaciones.
- Propuestas de medidas correctoras o mitigadoras

5.4.3.- Plan de Formación

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Formación específico para el servicio de vigilancia con el fin de garantizar que todo el personal de vigilancia dispone de la capacitación necesaria para desarrollar su actividad en las Instalaciones de ETS.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan de Formación. Las funciones y tareas de la persona Responsable del Plan de Formación serán:

- Planificación y desarrollo del plan de formación anual.
- Seguimiento y control de las acciones formativas planificas anualmente.

- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS.

Los planes de formación para el Personal de vigilancia, así como su distribución en el calendario anual, se definirán conjuntamente entre las empresas que prestan servicio y ETS anualmente de modo que todo el personal de vigilancia que presta servicio en ETS reciba la misma formación, independientemente de la empresa a la que pertenezcan.

En el mes de diciembre del año anterior se deberá presentar para el siguiente año y cada año que dure el contrato:

- Informe de resultado de necesidades formativas.
- Propuesta de planificación de formación de cada empresa para cada colectivo de Personal de vigilancia (Personal de vigilancia en línea, Personal de vigilancia en oficinas centrales y PM, Personal Responsable de turno de línea y Personal de Coordinación del Proyecto).

Cada colectivo de personal de vigilancia tendrá su Plan de Formación independiente, aunque puedan compartir cursos y contenidos.

Se realizarán como mínimo el número de horas de formación que marca la ley del sector.

Las horas mínimas exigidas establecidas por ley serán siempre que sea posible presenciales, en grupos de no más de 15 alumnos.

En situaciones extraordinarias, que impidan el normal desarrollo de la formación programada, las empresas adjudicatarias, propondrán alternativas, para asegurar dicha formación, aportando las medidas tecnológicas que fueran necesarias (Aulas Espejo, Tele formación, Video conferencia).

Si la naturaleza de la formación lo requiere, las empresas adjudicatarias, independientemente dispongan de su propio equipo formador, asumirán la contratación de formadores externos expertos en la materia a impartir, así como de los medios técnicos que puedan ser necesarios pudiendo ETS, por la experiencia de trabajo, proponer la contratación de determinados formadores que han ofrecido resultados positivos en ETS.

De igual manera, puede suceder que se programen cursos formativos que no sean homologables por seguridad privada, será la empresa adjudicataria, en caso de interesarles la homologación, quien deberá de disponer los medios y recursos que sean necesarios para su homologación.

Los cursos específicos en sistemas propios, o que precisen del entorno real de ETS, se impartirán siempre en la propia instalación, por personal con la capacitación requerida para ello.

La persona Responsable del Plan de Formación de cada empresa adjudicataria deberá presentar por cada sesión formativa anual:

- Información del curso: Formadores, temario, cronograma, manuales formativos
- Control de asistencia

- Valoraciones de alumnado y del personal formador
- Test de evaluación y resultados (si aplica)
- Balance de la acción formativa

La realización de los cursos programados es condición obligatoria para todo el personal de vigilancia que presta servicio en ETS.

El sistema de convocatorias de los cursos deberá garantizar que el 100% del Personal de vigilancia realiza las horas mínimas exigidas por ley. En caso de imposibilidad de asistencia de parte del Personal de vigilancia a los cursos programados inicialmente, las empresas adjudicatarias adoptaran las medidas necesarias para garantizar que todo el personal asignado al servicio de ETS reciba la formación anual planificada.

En caso de realizar convocatorias de recuperación sobre las ya planificadas serán preferentemente presenciales, siendo esto de obligado cumplimiento siempre que el grupo sea mayor o igual a 7 alumnos. El número máximo de alumnos por grupo será de 15.

ETS podrá solicitar realizar un test de evaluación de cada una de las acciones formativas, para medir el aprovechamiento de la formación impartida.

Así mismo, se garantizará que todo el Personal de vigilancia que vaya a prestar servicio en ETS, sea de manera habitual o puntual, previo a su incorporación a dicho servicio habrá recibido una formación básica marcada por el Departamento de Seguridad de ETS, en relación a las instalaciones y pautas de actuación en el servicio.

5.4.4.- Plan de Selección del Personal de Vigilancia (RTs)

La Empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Selección del Personal de Vigilancia que garantice que los puestos que se generen durante la duración del contrato dentro de la estructura del Servicio de vigilancia en ETS, principalmente puestos de relevancia como el RT0 y el RT1, sean cubiertos por personas con las capacidades adecuadas y exigibles a cada perfil de puesto.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona responsable del Plan de Selección. Las funciones y tareas de la persona Responsable del Plan de Selección serán:

- Planificación y desarrollo del plan de Selección del Personal de Vigilancia.
- Seguimiento y control de las acciones planificadas en los procesos de selección que se generen durante la duración del contrato.
- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad, objetividad y fiabilidad en el tratamiento de los datos y las valoraciones realizadas en las distintas fases del proceso.

El sistema de selección deberá garantizar un proceso trasparente y abierto a todo el personal del servicio de vigilancia que presta servicio en ETS y que pertenece a la empresa adjudicataria.

Para ello se deberá mantener informado a todo el personal de vigilancia, tanto de los requisitos para presentar candidatura, como de la evolución de todo el proceso, hasta su resultado final.

La persona Responsable del Plan de Selección deberá presentar al inicio de cada año del contrato un informe que recoja la siguiente información relativa a un Plan de Selección:

- Necesidades de cobertura de plazas previstas para el año en curso.
- Descripción actualizada de cada perfil de puesto de los diferentes colectivos
- Requisitos para la cobertura de cada puesto de la estructura del servicio de vigilancia en ETS.

Si se iniciase un proceso de selección de Personal Responsable de Turno (RT0 o RT1) durante la realización del contrato el/la Responsable del Servicio de Selección deberá presentar:

- Un informe antes de iniciarse el proceso que incluya la siguiente información:
    - Número de vacantes a cubrir.
    - Requisitos del puesto,
    - Cronograma de detalle, indicando las acciones a realizar y los tiempos de ejecución del proceso.
    - Se indicarán las comunicaciones que se van a realizar al colectivo que presta servicio en ETS.
    - Se indicarán la propuesta de pruebas a realizar.

- Durante el desarrollo del proceso informes de seguimiento del proceso.

- A la finalización del proceso un informe que incluya como mínimo: Análisis de resultados y selección final.

En los procesos de selección para nuevas incorporaciones o promociones internas, se incluirá la valoración del conocimiento del euskera:

- Nivel mínimo exigido por puesto en nuevas incorporaciones
- Nivel mínimo exigido por puesto en promociones
- Modo de acreditación del nivel de conocimiento del idioma

El nivel de conocimiento deberá ser acreditado mediante la correspondiente titulación, o por medio de prueba de nivel de conocimientos de euskera.

Así mismo, en cada uno de los procesos de selección, se asegurará la aplicación de una política de igualdad que incentive la entrada y promoción de mujeres en puestos y categorías en donde estén sub-representadas

5.5 Coordinación ETS-Empresa de Seguridad

Se realizarán reuniones mensuales (con elaboración del acta correspondiente por parte de la Empresa de Seguridad) entre los responsables del servicio de seguridad de ETS y la Empresa adjudicatarias del servicio de vigilancia en las que se analizarán las operativas diseñadas, la evolución de los incidentes, la coordinación de los mismos, modos de actuación, etc. y se planificarán las tareas a realizar e instrucciones a seguir.

Asimismo, a petición del Operador, podrá sumarse a dichas reuniones la persona Responsable de Seguridad del mismo, a fin de lograr una coordinación global.

5.6. Control y seguimiento de la actividad

El responsable de turno (RT0) cumplimentará el control diario de la actividad en el que se recogerá el personal de vigilancia de servicio, el nº del TIP y el horario de servicio. Además se incluirán todas aquellas incidencias acontecidas en el turno. Para ello, ETS definirá el formato y modo en que se recogerá la información. A toda esta documentación tendrán acceso tanto los coordinadores y responsables de turno de las empresas adjudicatarias como el personal del servicio de seguridad de ETS.

Durante el transcurso del turno si se produjera algún tipo de incidencia en el servicio, el responsable de turno, informará del hecho al PM de ETS y al coordinador del proyecto.

Las empresas ofertantes deberán presentar un sistema para realizar el control de presencia del personal de vigilancia. El citado sistema de control tiene que permitir conocer en todo momento la ubicación del personal de vigilancia en la red (geolocalización) y el cumplimiento del rutómetro establecido.

ETS tendrá la potestad en todo momento, por medios propios, servicio de seguridad, técnicos de red u otro personal que determine, de realizar los controles de seguimiento de las actividades que considere oportunas. Estos controles podrán ser programados o puntuales y como resultado de los mismos se procederá a cumplimentar un acta.

De igual modo cuando por cualquier circunstancia desde el servicio de seguridad existan dudas sobre la homologación del personal de vigilancia que presta servicio, podrá solicitar al Servicio de Seguridad Privada de la Ertzaintza que realice una investigación al respecto.

ETS no aceptará facturas por el servicio realizado que no sean consecuencia de la valoración económica de los resúmenes de actividad mensual recogida en el fichero de control de la actividad y aceptada por ETS.

5.7. Equipamiento y dotación servicio vigilancia

Las dotaciones y equipos definidos en este punto se consideran el equipamiento mínimo que debe de aportarse a la estructura del servicio de vigilancia y en ningún caso limita o excluye otras que se puedan presentar según necesidades que pudieran ir surgiendo.

5.7.1.- Dotación personal de vigilancia y RT1 en línea

Cada persona del servicio de vigilancia y personal RT1 en línea, deberá portar para la correcta realización de su servicio:

- Teléfono móvil con capacidad de capturar imágenes con calidad y poder enviarlas o descargarlas. Cada servicio tendrá un número de teléfono único que deberá ser conocido por el PM.
- Terminal Tetra
- Linterna. Mínimo 100 lúmenes, recargable y con autonomía de 15 horas.

- Silbato
- Guantes anti-corte. Nivel 5 anti-corte, según normativa EN-388
- Defensa semirrígida elastómero de 50 cm, forrada de cuero.
- Chaleco de protección del torso (cuchillo o arma de fuego) para determinados servicios a definir con ETS.
- Cualquier otra dotación que marque la Ley de Seguridad Privada u otra legislación vigente.
- Cualquier otra dotación tipo EPI que venga recogida en evaluación de riesgos elaborada por la empresa adjudicataria.

5.7.2.- Dotación personal de vigilancia en oficinas Albia

El Personal de Vigilancia que preste servicio en las oficinas de ETS, deberá disponer de:

- Teléfono móvil con capacidad de capturar imágenes con calidad y poder enviarlas o descargarlas. Cada servicio tendrá un número de teléfono único que deberá ser conocido por el PM.
- Linterna. Mínimo 100 lúmenes, recargable y con autonomía de 15 horas.
- Cualquier otra dotación que marque la Ley de Seguridad Privada u otra legislación vigente.
- Cualquier otra dotación tipo EPI que venga recogida en evaluación de riesgos elaborada por la empresa

5.7.3.-Vehículos

Serán utilizados para el traslado de personal de vigilancia en situaciones en las que no se puedan trasladar con el servicio de trenes.

Se establece **como MÍNIMO** 3 vehículos para el lote 1 de Bizkaia y 2 vehículos para el lote 2 de Gipuzkoa de tal manera que se cubran los siguientes servicios:

- Lote 1: Responsable de turno (RT1), volante Amorebieta-Bermeo y apertura/cierre de L3.

- Lote 2: Responsable de turno (RT1) y apertura/cierre de Errekalde-Hendaia

Cada vehículo deberá ir dotado de:

- Extintor para emergencia en línea de al menos 6kg
- Cizalla
- Prismáticos de más de 20x (aumentos)
- Megáfono recargable de al menos 60w
- Botiquín de primeros auxilios
- Linterna. Mínimo 100 lúmenes, recargable y con autonomía de 15 horas.
- Cintas, como mínimo 2 conos viales de al menos 1m de altura y tensabarriers, para balizar.

5.7.4.-Uso y conexión del sistema de geolocalización del Personal de Vigilancia

Para el desarrollo del servicio de vigilancia en el PM, deberá disponerse de una herramienta de geolocalización del personal de vigilancia en Línea.

La empresa adjudicataria deberá disponer y entregar a todo el personal de vigilancia durante la realización del servicio, teléfonos móviles adecuados para que el personal pueda ser detectado, geolocalizado y representado en la herramienta correspondiente.

También se deberán de disponer de un número adecuado de terminales de repuesto para que en caso de fallo o de averías puedan reponerse de manera inmediata y así no perder el posicionamiento de ninguna de las personas que se encuentran prestando el servicio.

En el caso de que el sistema o la herramienta de geolocalización cambie durante el contrato, las empresas adjudicatarias deberán de disponer y entregar al personal de vigilancia de servicio los dispositivos que sean necesarios y que deba de portar el personal de vigilancia para que la herramienta funcione correctamente y con el mayor grado de aprovechamiento de capacidad de la misma.

5.8. Uniformidad

Se establece un modelo común entre las diferentes empresas (ETS, EuskoTren y MB) según **ANEXO IV** del Pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP). Dicha uniformidad es obligatoria. No obstante cada empresa llevará sus propios identificativos.

Las empresas ofertantes del presente pliego se comprometen en el caso de ser adjudicatarias, a establecer acuerdos con el resto de operadores para establecer una uniformidad homogénea en los servicios de vigilancia de la red y de la empresa operadora con el fin de que el servicio de seguridad sea claramente identificado por los usuarios de las infraestructuras gestionadas por ETS y sus empresas operadoras.

La empresa adjudicataria se comprometerá a solicitar el permiso correspondiente a la Unidad Central de Seguridad Privada del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco para el uso de la citada uniformidad en el servicio de ETS.

Se retirará del servicio de ETS a las personas que no cumplan este requerimiento.

En todos los casos, los vigilantes irán provistos de los elementos de disuasión y defensa legales que se consideren necesarios.

Por otro lado, considerando las especiales características del servicio, las empresas adjudicatarias dotarán a sus empleados destinados en ETS de un gorro de lana, una bufanda cerrada o buff y guantes, todo ello de color negro.

5.9. Locales de ETS para uso de las empresas de seguridad

Con el objeto de que las empresas adjudicatarias puedan optimizar la gestión de los recursos, se darán por parte de ETS las máximas facilidades para la utilización a modo de vestuario y salas de descanso de los locales que se consideren precisos.

Los costes de limpieza, mantenimiento, acondicionamiento y equipamiento de los mismos, así como posibles reformas que se soliciten por parte de las empresas adjudicatarias, las cuales deberán ser aprobadas por ETS, correrán a cargo de la empresa contratada.

Dichos vestuarios y salas de descanso no podrán ser causa de responsabilidad alguna hacia ETS sea cual fuere su origen: sindical, seguridad e higiene, etc.

No se permitirá la celebración, en las instalaciones de ETS, de reunión y/o celebración alguna que no sea específicamente operativa del servicio y/o formativa de la plantilla asignada al mismo.

En el caso de que los vestuarios y/o salas de descanso sean causa de alteración alguna, sea cual fuere su naturaleza, de la imagen, gestión, etc…, se denegará inmediatamente la autorización para el uso de dichos locales, siendo responsabilidad del adjudicatario subsanar las mencionadas alteraciones y facilitar al personal propio de vigilancia un local o locales, ajeno por completo a ETS, como vestuarios, etc.

Asimismo, en caso de que ETS no pueda facilitar locales en sus instalaciones, las Empresas adjudicatarias serán las responsables de buscar ubicaciones alternativas en el entorno corriendo con todos los gastos que se deriven (alquiler, acondicionamiento, mantenimiento, etc.).

5.10. Procedimiento de actuación

El personal de vigilancia realizará las labores especificadas en la legislación vigente respecto a la vigilancia y protección de las instalaciones y de los usuarios y empleados de ETS y las detalladas en el **ANEXO II PPTP** para cada puesto de vigilancia.

El adjudicatario recibirá del servicio de seguridad de ETS las instrucciones y procedimientos de actuación, así como las prohibiciones y obligaciones a tener en cuenta por la totalidad del personal de vigilancia durante el desempeño de sus funciones.

Si bien entre las funciones de los vigilantes no se encuentra la atención al público, en materia de ticketing o de solicitud de información referente al servicio o ajena al mismo cuando un usuario se dirija a ellos les atenderán con amabilidad, ayudándoles en la medida en que sus obligaciones se lo permitan. Presentarán una imagen de ayuda y seguridad compatible con una imagen disuasoria de cara al defraudador, alborotador o delincuente.

De igual forma, colaborarán con los servicios de vigilancia del operador ferroviario *EuskoTren* y/o Metro Bilbao ante altercados, reducción o identificación de alborotadores o delincuentes.

En caso de utilizar las circulaciones ferroviarias para desplazarse de estación a estación, no permanecerá sentado en ningún momento, debiendo realizar una ronda por el tren recorriéndolo de punta a punta, atento a las condiciones de viaje de los clientes, reprobando lo comportamientos inadecuados o atendiéndoles en lo que necesiten.

Coincidiendo con sus rondas comprobarán de forma visual el estado de las instalaciones relacionadas con la seguridad (cámaras CCTV, puertas acceso, sistemas de información al público, medios de detección y extinción de incendios, etc…), comunicando las anomalías que observe al PMC. El agente dejará constancia escrita de las anomalías detectadas cumplimentando el Parte de Inspección de Instalaciones, cuyo modelo se incluye en el **ANEXO III PPTP**.

5.11. Control y seguimiento de la actividad del personal de Vigilancia en línea

5.11.1 Partes diarios del servicio e informes

Se emitirá por cada Personal de Vigilancia un parte diario del servicio realizado, identificando al agente con el nombre y su nº de TIP, turno y localización geográfica y temporal del mismo. En dicho parte se reflejarán las incidencias habidas durante el turno realizado. Los partes se enviarán por escrito y/o en formato digital al Vigilante de servicio en el Puesto de Mando (RT0).

El Vigilante RT0 del Puesto de Mando por su parte, además de incluir todas las incidencias de las que sea informado en la

aplicación informática que ETS defina en cada momento, enviará al responsable del contrato en ETS un resumen diario por territorio antes de las **9:30h de la mañana del día siguiente**.

El Coordinador-Responsable del proyecto remitirá asimismo mensualmente al servicio de seguridad de ETS un resumen original de las actividades del mes, antes del **tercer día hábil del mes siguiente**.

En el **ANEXO III PPTP** se incluye el modelo referencia del referido parte. No obstante, y dado los medios tecnológicos existentes, se valorará la centralización de informes en tiempo real y el acceso del Departamento de Seguridad de ETS a los mismos.

Se informará de forma inmediata a ETS de cualquier hecho o circunstancia que suponga una amenaza para la seguridad. En caso de incidencia grave, se informará directamente al servicio de seguridad de ETS, a la vez que al PM.

Si se produjera algún accidente o incidencia con resultado de daños, tanto personales como materiales, se procederá por parte de la empresa adjudicataria a la emisión de un informe detallado al servicio de seguridad con objeto de que pueda servir de base para esclarecer dicho suceso.

En función de la importancia de la incidencia se obtendrán fotografías u otros datos para valorar la adopción de las medidas pertinentes.

Los accidentes de trabajo, tanto si producen baja laboral como si no, deberán ser comunicados a través del Coordinador del Servicio de Vigilancia al Departamento de Seguridad de ETS para trasladarlos a Salud Laboral.

5.12 Otras consideraciones

Las horas que se facturarán son de trabajo efectivo, sin comprender tiempos muertos, traslado a estaciones u otras actividades diferentes de la propia prestación del servicio, de forma que el tiempo de trabajo se computará de modo que tanto al principio como al final de la jornada diaria, el trabajador se encuentre uniformado en el puesto de trabajo asignado.

No se contabilizarán los tiempos destinados a desplazamientos desde vestuarios al puesto de trabajo, descansos, etc…

Sólo se facturará el kilometraje derivado de las funciones de Cierre y Apertura de estaciones, que utilice vehículo oficial para sus desplazamientos o cuando se pida expresamente su existencia en determinados Servicios.

En todo otro cometido en cualquier dependencia que no lleve asociada la utilización de coche oficial alguno, no podrá cargarse coste alguno por este concepto.

El Operador ferroviario les facilitará unas tarjetas de transporte para poder acceder a las estaciones por las líneas de cancelación, así como desplazarse en tren entre estaciones. El uso de esta tarjeta será exclusivo para su uso durante la realización de la jornada de trabajo.

El uso indebido de la misma, fuera de dicha jornada laboral o mediante la cesión a terceros, conllevará hacia el titular las responsabilidades que se puedan derivar.

Finalmente, referente a los servicios por COVID indicados en la presente licitación, la Empresa licitadora debe ser conocedora de que son servicios extraordinarios y provisionales que podrán ser suprimidos de manera provisional o definitiva cuando ETS lo considere conveniente.

5.13. Requerimientos sobre el Personal de Vigilancia

El servicio será cubierto única y exclusivamente con personal de Vigilancia con titulación acreditada vigente (T.I.P) y pertenecientes a la plantilla de la empresa adjudicataria.

5.14. Protección de datos personales y seguridad de la información. Confidencialidad e imagen

Las empresas adjudicatarias y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales., el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de

Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en esta materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Las empresas se deberán comprometer por escrito a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación.

Así, todo dato que conozca su Personal, como consecuencia de la realización del presente contrato, deberá mantenerse en la más estricta confidencialidad, no pudiendo comunicarse a terceros, ni emplearse en uso propio, respondiendo de los posibles perjuicios que se pudieran derivar para ETS.

Las empresas adjudicatarias deberá certificar que el Personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la que se compromete a no revelar la información que pudiera conocer en función de su cargo o cometido durante la prestación del presente contrato y posterior al mismo.

Así mismo durante la ejecución del contrato se deberá por parte de la empresa adjudicataria, cuidar que en ningún momento se dañe la imagen de ETS ante terceros, de forma que cualquier acción que ofrezca duda en este sentido, deberá ser sometida a la consideración de ETS, que resolverá en uno u otro sentido.

6.- PENALIZACIONES

Todas las penalizaciones se descontarán de la facturación del mes siguiente de la confirmación de la sanción.

6.1 Penalizaciones sobre incumplimiento del servicio (€)

Penalizaciones	1 vez/mes	2-3 veces/mes	+ 3 veces /mes
Con comunicación a ETS			
No cubrición de un turno de servicio	Apercibimiento escrito	150 €	300 €
No cubrición de dos turnos de servicio	300 €	600 €	1.200 €
No cubrición de tres turnos de servicio	1.200 €	2.400 €	4.800 €
Sin comunicación a ETS			
No cubrición de un turno de servicio	300 €	600 €	1.200 €
No cubrición de dos turnos de servicio	1.200 €	2.400 €	4.800 €
No cubrición de tres turnos de servicio	4.800 €	9.600 €	19.200 €

6.2 Resto de penalizaciones

Además de las indicadas por prestación del servicio, se considerarán **faltas graves**:

- ✓ El ejercicio abusivo de sus funciones en relación con la ciudadanía.
- ✓ La realización de funciones de seguridad privada que excedan de la habilitación obtenida.
- ✓ La falta de diligencia en el cumplimiento de las respectivas funciones por parte del personal habilitado.
- ✓ La negativa a realizar los cursos de formación programados.
- ✓ La incorporación al servicio de seguridad en ETS sin haber descansado las diez horas previas al citado servicio.
- ✓ La realización de turnos de trabajo de más de doce horas.
- ✓ El incumplimiento en las normas relativas a RGPD.
- ✓ La prestación del servicio utilizando medios de distracción que dificulten su capacidad de control y vigilancia (reproductores de música, teléfonos móviles con vídeos o música, etc…).

Se considerarán **faltas muy graves**:

- ✓ La contratación o utilización de personas que carezcan de la habilitación o acreditación correspondiente.

- ✓ La comisión de un acto delictivo y/o la comisión de conductas tipificadas como infracciones muy graves en la Ley de Seguridad Privada.

- ✓ La no prestación del servicio acordado sin autorización expresa de ETS.

- ✓ El incumplimiento del servicio solicitado.

- ✓ La prestación de servicios de seguridad privada con vehículos, uniformes, distintivos, armas o medios de defensa que no reúnan las características reglamentarias.

- ✓ La falta de sustitución ante el abandono o la omisión injustificada del servicio por parte del personal de seguridad privada, dentro de la jornada laboral establecida.

- ✓ El abandono o incumplimiento del servicio por parte del personal de la empresa adjudicataria sin comunicación del hecho ni causa justificada.

- ✓ El incumplimiento de horarios por parte del personal de la empresa adjudicataria.

- ✓ Toda actuación que suponga discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua u opinión.

- ✓ La realización del servicio bajo los efectos del alcohol o sustancias estupefacientes, así como su consumo y posesión de las mismas.

- ✓ Incumplir la Instrucción Técnica interna de ETS IS-EPC-05-0, Control de visualización de grabaciones CCTV, en especial el punto 3.1 "casuística de grabaciones" en lo relativo a la extracción o grabación no autorizada de imágenes con cualquier tipo de dispositivo.

- ✓ La reiteración en la comisión de faltas graves.

Se establecen las siguientes penalizaciones:

- ✓ ***Una falta grave*** dará lugar a un apercibimiento a la empresa adjudicataria.

- ✓ La acumulación de ***dos faltas graves en el plazo de dos meses***, se penalizará con un descuento de un 2% en la facturación correspondiente al mes de mayor importe.

- ✓ La acumulación de ***tres faltas graves o una falta muy grave en el plazo de tres meses***, se penalizará con un descuento del 4 % en la facturación correspondiente al mes de mayor importe y faculta a ETS para la rescisión de contrato.

- ✓ La acumulación ***de cuatro faltas graves o dos faltas muy graves en el plazo de cuatro meses***, se penalizará con un descuento del 10 % en la facturación correspondiente al mes de mayor importe y faculta a ETS para la rescisión de contrato.

- ✓ La acumulación de ***cinco faltas graves o tres faltas muy graves en el plazo de cinco meses***, se penalizará con un descuento del 15 % en la facturación correspondiente al mes de mayor importe y faculta a ETS para la rescisión de contrato

- ✓ La acumulación de ***más de cinco faltas graves o más de tres faltas muy graves en el plazo de 6 meses*** dará lugar a la rescisión del contrato.

7.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de servicios de vigilancia en las estaciones e instalaciones de la Red de Euskal Trenbide Sarea se iniciará a partir de la fecha de finalización de los contratos de vigilancia en vigor y se extenderá por un periodo de un año prorrogable en uno más, de mutuo acuerdo entre las partes.

8.- PRESENTACION DE OFERTAS.

Las ofertas se presentarán de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares.