

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - N° EXPEDIENTE:

2024/CO_ASER/0107

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente: **2024/CO_ASER/0107**

Título: **SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA EN LA ESTACIÓN DE AUTOBUSES, SITA EN LA PLAZA EUSKALTZAINDIA**

Departamento: ESPAZIO PUBLIKO ETA AUZOAK
ESPACIO PUBLICO Y BARRIOS

Código CPV: 79714000-2

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	BASTERRA DOMINGUEZ, MARIA ROSARIO (Jefatura de Servicio de la Estación de Autobuses)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/11/2024 10:16:38
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/5



4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación del Servicio de Vigilancia Nocturna en la Estación de Autobuses, sita en la plaza de Euskaltzaindia de Vitoria-Gasteiz.

Este programa está adscrito al Departamento de Espacio Público y Barrios.

2 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El Servicio de Vigilancia nocturna se prestará en las dependencias e instalaciones que conforman el complejo de la estación de autobuses, ya que al no disponer este Ayuntamiento de medios personales ni materiales para realizar esta actividad, es necesaria su contratación externa para evitar acontecimientos imprevistos en relación con la seguridad del edificio, considerando que la actuación que se pretende contratar es adecuada al fin perseguido.

3.1. AMBITO DE ACTUACION: El Servicio de Vigilancia se prestará por personal de la empresa adjudicataria en las dependencias e instalaciones que conforman el complejo de la Estación de Autobuses.

3.2. PERSONAL: El Servicio de Vigilancia funcionará los 365 días del año, en el siguiente horario: a partir de las 21.30 horas de la tarde hasta las 6,30 horas de la mañana.

Las empresas licitadoras deberán señalar en su proyecto el personal necesario y su calendario laboral para asegurar la cobertura del Servicio de Vigilancia durante el horario señalado, los 365 días del año, lo que incluye la sustitución inmediata de la figura de vigilante en caso de necesidad.

Además, se incluirá una propuesta de calendario (días/turnos/horas) de **refuerzos de la vigilancia** en el complejo de la estación. Estos se consideran necesarios por picos de actividad de desplazamientos en autobús motivados por operaciones salida/llegada en periodos vacacionales, festividades locales y de demarcaciones geográficas próximas y/o eventos varios, entre otras. Este calendario no podrá superar en cómputo total horario, el 10% de incremento sobre el total anual a contratar. El fundamento de los refuerzos está relacionado tanto con la probabilidad de incremento de las conductas vandálicas y/o delictivas, como con la percepción de inseguridad que produce la concentración de personas y usos del transporte en autobús en el complejo de la estación (Estudio de evaluación de la seguridad de la estación).

Será solicitado igualmente, una persona responsable que actúe como coordinadora de los trabajos entre la empresa adjudicataria y el Departamento de Espacio Público y Barrios, en este caso, Jefatura del Servicio de la Estación Municipal de Autobuses.

Asimismo, el Departamento de Espacio Público y Barrios podrá solicitar, mediante exposición argumentada, la sustitución de aquella persona seleccionada por la empresa que, en el desempeño de su trabajo no realice las funciones de manera adecuada al perfil del puesto. En estas ocasiones, la empresa adjudicataria procederá a la sustitución de la persona a la mayor brevedad posible.

3.3. INFRAESTRUCTURA: El Departamento de Espacio Público y Barrios aportará local, mobiliario y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y otros, de mantenimiento de las instalaciones durante todo el periodo de vigencia del contrato.

También se encargará de instalar y/o mantener aquellos elementos de seguridad establecidos en el Plan de Emergencias del edificio.

3 FUNCIONES DE LA PERSONA VIGILANTE DE SEGURIDAD SIN ARMA

1. VERIFICACIÓN, CIERRE Y APERTURA DEL CENTRO:

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	BASTERRA DOMINGUEZ, MARIA ROSARIO (Jefatura de Servicio de la Estación de Autobuses)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/11/2024 10:16:38
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/5


4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

- Comprobación de que en la Estación no quedan personas usuarias ni trabajadoras de las compañías de transporte.
- Verificar el adecuado estado de las dependencias e instalaciones que conforman el complejo de la Estación.
- Proceder al cierre de las instalaciones de la estación a las 24 horas
- Proceder a la apertura de las instalaciones a las 6 horas

2. CONTROL DE ACCESO:

- Autorizar la entrada a las personas que vayan a realizar viajes en horario de cierre de la estación (de 24 horas a 6 horas), tanto usuarias como personal de las compañías de transporte.
- Denegar la entrada a las personas que no vayan a realizar viajes en horario de cierre de la Estación.
- Controlar que las personas que han accedido a la estación hacen el uso adecuado de la misma.
- Extinguir todo comportamiento que genere amenaza, intimidación o agresividad física directa o indirecta.

3. VIGILANCIA, CONTROL DEL EDIFICIO Y DE LOS ELEMENTOS:

- Vigilancia desde el puesto centralizado de control audiovisual del complejo de la Estación, aplicando los protocolos del Manual de Emergencias ante la materialización de los casos contemplados en el mismo.
- Realización de rondas preventivas por las dependencias e instalaciones, siguiendo un criterio pautado no uniforme.
- Supervisar, controlar y garantizar que el comportamiento de las personas que acuden al edificio no deteriora el mobiliario existente en el mismo, para lo que dispone del sistema de Videovigilancia instalado en el puesto centralizado de control de la Estación.
- Control de la apertura y cierre automatizados de barreras para facilitar el tránsito de autobuses en horario nocturno, cuando la programación del tráfico así lo contemple o concurran circunstancias extraordinarias que lo justifiquen (retrasos, averías u otros imprevistos).
- Realizar apoyo y atención a personas viajeras con movilidad reducida tal y como se indica en el anexo I del reglamento 181/2011 EU para Estaciones de Autobuses o legislación que la sustituya o complemente. Para la ejecución de esta función deberá haber recibido la formación señalada en dicho reglamento.
- Comprobación y control de las matrículas de los vehículos que utilizan el aparcamiento. Para su ejecución gestionará el registro de vehículos (dirigido a detectar situaciones de abandono y que facilita la facturación a las personas que hacen uso del servicio de aparcamiento), en los supuestos de pérdida de ticket expedido por el sistema automatizado de control de acceso al aparcamiento y abono de tarifas establecidas para dicho uso.
- Resolución de incidencias en el aparcamiento.
- Comprobación del estado de funcionamiento de los sistemas de vigilancia y seguridad del complejo, notificando las anomalías observadas a la mayor brevedad posible.
- Detección de probables actuaciones de mantenimiento, notificándolas a la mayor brevedad posible.
- Comunicar por escrito las incidencias a la persona responsable de la Estación de Autobuses.
- Advertir de cualquier otra circunstancia del Centro que pudiera generar inseguridad.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	BASTERRA DOMINGUEZ, MARIA ROSARIO (Jefatura de Servicio de la Estación de Autobuses)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/11/2024 10:16:38
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/5



4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

- Disponibilidad y adecuación. La persona profesional de vigilancia se podrá ofrecer para ayudar o colaborar con las diferentes figuras profesionales que operan en el complejo de la Estación, y mantendrá una conducta adecuada al marco de actuación y a las necesidades del espacio de trabajo.
- Anticipación. La persona profesional de vigilancia deberá en todo momento intentar anticiparse a cualquier comportamiento violento o amenazante.
- En general, cualquier otra función de análoga naturaleza que le sea requerida por su empresa a demanda del Departamento de Espacio Público y Barrios, que deba realizarse dentro del horario en que se presta el servicio de vigilancia.

4 OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas, la empresa que resulte adjudicataria estará sujeta a las siguientes obligaciones:

- La empresa garantizará que los/as profesionales que ejerzan como vigilantes de seguridad, así como el personal sustituto, responden al perfil requerido para el desempeño de labores de vigilancia nocturna en el complejo de la Estación y responderá con su cambio cuando esto no sea así. Son aspectos destacables del perfil requerido los siguientes:
 - Trato cordial y respetuoso pero sin intimidad ni vinculación.
 - Con dotes de auto-afirmación y asertividad profesional para hacer cumplir las normativas e indicaciones de funcionamiento nocturno en la estación.
 - Con habilidades sociales para el desempeño correcto de la tarea a realizar: pedir y dar información, decir que no, dar respuesta a una duda, anticiparse y pedir cambios de conducta, habilidades para la resolución de conflictos.
 - Capacidad para la toma de decisiones en relación a momentos críticos cuando surjan.
- La sustitución del personal adscrito al servicio deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones de capacidad que sirvieron de base a la adjudicación, debiendo ser igualmente las personas sustitutas Vigilantes de Seguridad, con número de identificación como tales. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente a la jefatura de Servicio de Estación de Autobuses.
- Serán por cuenta de la empresa contratista aquellos elementos materiales que el personal de vigilancia precise para el desarrollo de las tareas antes señaladas y el desempeño laboral: teléfonos móviles, emisoras o similares, uniformes, etc.
- La empresa adjudicataria será responsable de la correcta uniformidad del personal adscrito, así como del mantenimiento del puesto de trabajo en correctas condiciones de higiene
- Asimismo, la empresa adjudicataria deberá contar con su propio Plan de Prevención de Riesgos Laborales, dotando al personal de los medios necesarios para llevarlo a cabo (botiquín de primeros auxilios, entre otros).
- La empresa adjudicataria deberá cumplir con la normativa legal en base a su inscripción en el Registro de Empresas de Seguridad (Estatual o Autonómico), ámbito territorial de actuación, habilitación de su personal y cuantas exigencias se disponan en dicha normativa.
- **REALIZACIÓN DE REGISTRO:** Será necesario elaborar un parte de incidencias diario con los indicadores que se consideren oportunos que debe reflejar. En este parte se anotarán, entre otros, los datos de identificación de la persona vigilante de seguridad, incluido su número de placa. Además recogerá los incidentes acontecidos y la intervención realizada en estos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	BASTERRA DOMINGUEZ, MARIA ROSARIO (Jefatura de Servicio de la Estación de Autobuses)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/11/2024 10:16:38
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/5
 4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ			

Baldintza teknikoek orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

- Los registros diarios serán almacenados y custodiados por la empresa prestataria haciendo entrega de ellos en sobre cerrado a la Jefatura de Servicio de Estación del Departamento de Espacio Público y Barrios cuando así lo requiera.
 - Los partes de incidencias serán remitidos para su valoración a la mayor brevedad posible, bien en mano, bien y preferiblemente en soporte informático, pero siempre garantizando el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Informar al Responsable Municipal de los cambios que se realicen y demás aspectos que tengan que ver con un correcto funcionamiento del Servicio de Vigilancia.
- Realizar reuniones de seguimiento, presenciales o por vía telemática, con la jefatura del Servicio de Estación para la evaluación y valoración del Servicio, de incidencias y de otras cuestiones de interés para la adecuada evolución del servicio prestado. Dichas reuniones serán semestrales pudiéndose realizar también a petición de las partes en situaciones puntuales por requerimiento de situaciones coyunturales.
- Prestar el servicio con adecuación a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Todos aquellos avisos o anuncios de exposición pública que, en su caso, se realicen por la empresa adjudicataria deberán ser bilingües (Castellano y euskera).

5 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desde su Departamento de Espacio Público y Barrios será el encargado de gestionar el Servicio de Vigilancia de Seguridad Sin Arma.
- El Departamento de Espacio Público y Barrios realizará el seguimiento del servicio de vigilancia y las acciones de coordinación necesarias periódicamente, pautando lo que sea preciso.
- Se facilitarán a la persona vigilante de seguridad los teléfonos de interés para que pueda darse una fluida coordinación entre la misma y las personas responsables municipales.
- Para las situaciones extraordinarias de emergencia, la persona vigilante de seguridad se pondrá en contacto con el 092 (Policía Local).
- El modo de contacto con estos centros será permanente mediante un sistema de radio-directa interno y mediante un teléfono móvil.
- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz aportará local, mobiliario y cubrirá los gastos de agua, calefacción, electricidad, seguro de incendios y mantenimiento de las instalaciones durante el periodo de vigencia del contrato. También se encargará de instalar y/o mantener aquellos elementos de seguridad establecidos en el Plan de Emergencias de los edificios.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoek alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	BASTERRA DOMINGUEZ, MARIA ROSARIO (Jefatura de Servicio de la Estación de Autobuses)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/11/2024 10:16:38
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/5


4EULMHVNP4TDQ2QWHRX2BQNQXQ