PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA SIN ARMAS Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE OSAKIDETZA HOSPITAL SANTA MARINA.

NÚMERO DE EXPEDIENTE
2025/02213

Carretera Santa Marina, 41 48004 Bilbao
Tfno: 94 400 69 00 Fax: 94 400 69 16

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 3
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 3
3. LOTES 3
3.1. Lotes..... 3
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 3
5. INCORPORACIÓN DE PERSONAL 4
5.1. Reconocimiento médico 5
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 5
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables: 5
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 5
7.1. Requisitos técnicos excluyentes 5
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes 10
8. VISITA AL HOSPITAL Y PRESENTACION DE OFERTAS 10
9. PLAN DE PUESTA DE MARCHA 10
9.1. Plan de trabajo 10
9.2. Cronograma 11
10. MODELO DE GESTIÓN 11
10.1. Equipo organizativo 11
10.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 11
10.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 13
11. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO. 13
11.1. Servicio. 13
11.2. Horario 16
11.3. Modelo de control y seguimiento 16
11.4. Fase devolución del servicio 17

1. Objeto del contrato

El objeto de este expediente de contratación es definir y fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de vigilancia sin armas y gestión de la seguridad de la organización de servicios de Osakidetza Hospital Santa Marina con la finalidad de prevenir riesgos, controlar el acceso, y mantener un entorno seguro, contribuyendo al bienestar y funcionamiento ininterrumpido del servicio.

Este servicio ha sido declarado estratégico, según Acuerdo de 19 de diciembre de 2023, del Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud, por lo que la contratación de este expediente es competencia de la Directora General de Osakidetza pero será asumido por la unidad promotora del Hospital Santa Marina (tras autorización por parte de la Directora General).

2. Ámbito y alcance del contrato

El presente procedimiento adjudicará para la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao.

El contrato inicial será bienal, con independencia de la fecha de inicio efectiva de la ejecución, según lo indicado en el apartado anterior tendrá en todo caso, una duración de 2 años con posibilidad de una prórroga de un año.

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Los servicios solicitados se prestarán en la Organización de Servicios de Osakidetza Hospital Santa Marina y tendrá la consideración de centro de trabajo.

3. Lotes

3.1. Lotes: Un único lote.

4. REQUISITOS NORMATIVOS y etiquetas o certificaciones generales

La prestación de los servicios objeto del presente apartado estarán sujetos en todo momento, a la legislación y reglamentación vigente en cada momento y que de cualquier manera pueda afectar al servicio y su desarrollo:

- Normativa en materia de Seguridad Privada.
- Normativa de Prevención y Riesgos Laborables.
- Normativa de Protección de Datos.

Al objeto de ofrecer el adecuado nivel de protección de Vigilancia y seguridad Integral a la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao, deberán reunir los

correspondientes requisitos establecidos en las normativas específicas que regula este tipo de servicios.

De manera particular, la prestación de los servicios deberá ajustarse a lo establecido en:

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- R.D. 2364/1994 de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- R.D. 1123/2001 de 19 de octubre por el que se modifica el Reglamento de Seguridad Privada.
- R.D. 4/2008 de 11 de enero por el que se modifican determinados artículos del Reglamento de Seguridad Privada.
- Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y normas de desarrollo.
- Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- R.D. 524/2002 de 14 de junio, por el que se garantiza la prestación de servicios esenciales en el ámbito de la seguridad privada en situaciones de huelga.
- Orden INT/1950/2002, de 31 de julio, por la que se establecen determinadas medidas en relación con los vehículos de transporte de fondos, valores y objetos valiosos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada.
- Orden INT/2850/2011, de 11 de octubre por la que se regula el reconocimiento de las cualificaciones profesionales relativo a la seguridad privada.
- Orden INT/318/2011, de 1 de febrero sobre personal 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.
- Resoluciones de la Secretaría de Estado de Seguridad en el ámbito de la seguridad privada.

Cualquiera que se publique y tengan vigencia durante el periodo de contratación o prestación efectiva de servicios y que de cualquier manera se considere.

5. INCORPORACIÓN DE PERSONAL

La incorporación de nuevo personal a este centro del presente concurso deberá realizarse teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Conocimiento previo de las instalaciones del centro.
- Formación específica en el ámbito de seguridad en el entorno sanitario y hospitalario.
- Búsqueda de la menor rotación de personal posible.

Así mismo, cada nueva incorporación se ajustará a un procedimiento específico, según el cual:

- Al menos una semana antes de la fecha de incorporación, y en el caso de que así se solicite, el/la vigilante mantendrá una entrevista con la Dirección del Hospital, tras la cual se calificará de apto o no apto para la incorporación, por parte del órgano entrevistador.
- En los casos en que por la propia naturaleza de la situación (sustitución por baja por enfermedad, accidente, etc.) que hace necesario la incorporación de un/a vigilante, no sea posible cumplir los plazos previstos en los puntos anteriores, la empresa adjudicataria remitirá la ficha del/la vigilante en un plazo no superior a 24h desde la incorporación, procediéndose posteriormente a la realización de la entrevista personal. En el caso de que tras dicha entrevista se establezca la calificación de NO APTO, la empresa adjudicataria se compromete a la sustitución del vigilante en el menor tiempo posible.

5.1. Reconocimiento médico

El personal a emplear deberá ser objeto de reconocimiento médico a cargo de la empresa adjudicataria, antes de su ingreso y al menos una vez al año; en dicho reconocimiento el personal deberá haber sido calificado como APTO para el desempeño de sus funciones.

Si en los exámenes realizados se descubriera la presencia de algún proceso patológico o transmisible o la aparición de alguna susceptibilidad muy acusada a agentes morbígenos que condicionaran la presencia en el centro de la persona afectada, ésta deberá ser sustituida por la empresa adjudicataria.

No podrá incorporarse al servicio ningún nuevo/a trabajador/a sin el requisito del reconocimiento médico previo.

En todo caso, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento del responsable de Seguridad Corporativo de Osakidetza o la persona designada como responsable por la unidad promotora,cualquier modificación de la plantilla que pudiera producirse, debiendo de remitir a ésta las calificaciones de aptitud de los reconocimientos y, además, en caso de tratarse de personal de vigilancia y seguridad, las Tarjetas de Identidad Profesional del nuevo personal.

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables:

Las empresas licitadoras, en su documentación técnica, deberán especificar las características técnicas de los servicios que ofertan, debiendo ajustarse éstas a las definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas para cada tipo de servicio y a la normativa vigente.

7. REQUISITOS TÉCNICOS

7.1. Requisitos técnicos excluyentes

7.1.1. Requisitos técnicos

La empresa adjudicataria dotará a cada **vigilante de seguridad** de medias materiales y elementos de prevención y defensa acordes a cada servicio prestado.

Los/as vigilantes deberán estar debidamente uniformados/as e identificados/as y deberán estar provistos de una placa de identificación colocada en un lugar visible. La vestimenta deberá ser homogénea y encontrarse en buen estado de uso y limpieza.

Cuando el puesto de trabajo lo requiera, se deberá dotar al personal de ropa y calzado adecuado, que le permita realizar las tareas encomendadas, ante posibles inclemencias meteorológicas, incluyendo los equipos de protección individual necesarios para la correcta realización de las funciones encomendadas.

La empresa adjudicataria deberá proponer, incluir y asumir en su oferta económica el software o herramientas que formen parte del proyecto.

El personal de vigilancia y seguridad de la empresa adjudicataria estará dotado de:

- Linterna y recambios.
- Chalecos anticorte.
- Guantes anticorte.
- Medios de comunicación (teléfonos) proporcionados por la empresa adjudicataria, permitiendo una intercomunicación permanente. Esta comunicación deberá ser eficaz y efectiva, y capaz de garantizar la cobertura en cualquier punto o espacio objeto del presente concurso.

La uniformidad de los/as vigilantes de seguridad será, en todo caso, la prevista por la propia empresa adjudicataria, de conformidad con los criterios establecidos por la normativa de seguridad privada.

La uniformidad deberá portarse en todo momento en perfecto estado tanto de conservación como de limpieza.

La uniformidad se ajustará a los criterios de **verano/invierno**, de forma que en cada momento los/as vigilantes sean portadores/as de la misma uniformidad. El cambio de uniformidad por temporada, según el criterio mencionado, se realizará a la vez para todos/as los/as vigilantes de servicio asignados al Hospital.

En relación con la uniformidad, no quedan permitidos elementos accesorios a la misma, portados de forma particular por cada vigilante, tales como gorros, guantes, etc. En el caso de que por cualquier circunstancia de carácter climatológico resulte adecuada la incorporación de elementos no previstos en la uniformidad según los criterios de la normativa de seguridad privada, será, asumiendo su coste, la empresa adjudicataria la encargada de suministrarlos a los/as vigilantes asignados/as.

En todo caso los/as vigilantes de servicio deberán llevar en lugar visible la identificación profesional en los términos establecidos por la normativa de seguridad privada.

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de Osakidetza, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo de la empresa adjudicataria

Como se ha descrito anteriormente, el servicio de seguridad dispondrá en su conjunto del equipo auxiliar necesario para la ejecución de su trabajo, éste será repuesto en caso de deterioro o inutilización en un plazo máximo de tres días naturales, sin coste adicional al contrato.

La empresa adjudicataria estará obligada a aceptar, por el mero hecho de haber concurrido a la licitación, la situación actual de las instalaciones existentes con todos y cada uno de los equipos y elementos que son objeto del contrato.

La aceptación de las instalaciones actuales, independientemente del tipo que se traten, obliga a preservar de manera integral los equipos y elementos instalados actualmente, sin poder alterar sus características, salvo previa autorización de los responsables de Osakidetza del contrato u obligación normativa aplicable.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria se referirán al funcionamiento de los siguientes sistemas de seguridad: sistema de detección y alarmas, sistemas de videovigilancia y control de accesos.

La obligación de la empresa adjudicataria de presentar antes del inicio de actividad una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores informáticos y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

La empresa adjudicataria tiene que velar por la correcta utilización y gestión de los sistemas de seguridad.

La empresa adjudicataria deberá realizar el pago de las nóminas a los trabajadores antes del día 5 del mes siguiente de la prestación.

Se aportará al Servicio Corporativo de Seguridad, desde la empresa adjudicataria, trimestralmente el documento 10T de los/as trabajadores/as.

7.1.2. Requisitos formativos

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar, sin ningún tipo de coste para la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao, la **formación continua** obligatoria (20 horas anuales) de forma consensuada con el Departamento de Seguridad de Osakidetza en cuanto a los temas a formar; y, por otro lado, el reciclaje y actualización necesarios para la continua mejora en la prestación del servicio. La formación debe contar con contenido en euskera.

Todos los vigilantes de seguridad que presten sus servicios en la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao., (subrogables o de nuevo ingreso), deberán contar con “Formación específica para Vigilantes de Seguridad que presten servicio de vigilancia en centros hospitalarios”, de acuerdo con el programa descrito en la Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan los programas de formación del personal de seguridad privada, (BOE Núm. 296 de 10/12/2012), y a tal efecto será responsabilidad de la empresa adjudicataria proporcionar, a su cargo y coste, dicha formación a los/as vigilantes llamados/as a prestar el servicio objeto del contrato, y que no cuenten con ella. Deberán cumplir con dicho requisito, dentro de los seis primeros meses de ejecución del contrato. El programa de la formación indicada es el siguiente:

La seguridad en el Hospital.

- Características generales.
- Zonas y áreas de seguridad.
- Protección de edificios.
- Análisis de riesgos y amenazas.
- Formación específica para Vigilantes de Seguridad que presten servicio de vigilancia en el ámbito psiquiátrico y urgencias hospitalarias: Situaciones potenciales de riesgo, contenciones mecánicas, desescalada verbal, etc.).

1. Características del servicio de seguridad. Sala de control.

   - Áreas controladas. Circuito cerrado de vigilancia.
   - Sistemas de almacenamiento digital de imágenes.
   - Cerramiento y control de dependencias.

2. Organización de la seguridad y procedimiento de actuación.

   - Control de accesos de personas.
   - Control de vehículos.
   - Estacionamientos exteriores.
   - Control de llaves.
   - Control de paquetería y mercancías.
   - Control de sistemas de seguridad.
   - Actuación ante riesgos excepcionales: intrusión en área restringida. Intrusión en un área vital.

3. Medidas preventivas ante situaciones de emergencia.

   - Tipos de emergencia.
   - Actuación ante mensajes de alerta y alarma.
   - Planes de evacuación.
   - Prioridades en la evacuación.
   - El comportamiento humano en situaciones de emergencia.
   - Formación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP), maniobra de Heimlich, manejo de desfibriladores, etc., preferentemente dirigido a vigilantes que presten servicio en centros o zonas administrativas o no sanitarias de Osakidetza o en zonas donde no exista personal sanitario próximo.

4. Prevención de riesgos laborales.

   - Áreas hospitalarias.
   - Especial consideración a la exposición a contaminantes químicos, biológicos o radiológicos.

5. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

El departamento de Seguridad Corporativa de Osakidetza y/o la persona responsable del Hospitaly la empresa que resulte adjudicataria del servicio convendrán, cuando fuera necesario, el mejor procedimiento de instrucción de los/as vigilantes para la revisión, manejo y conservación de los sistemas mecánicos, eléctricos o electrónicos de seguridad instalados o que se puedan instalar en las dependencias del Centro.

La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar aquel personal que no procediere con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o falto de la necesaria discreción en el Hospital, a criterio del departamento de Seguridad Corporativa de Osakidetza y siempre que se requiera por éste.

El personal inexcusablemente deberá cumplir los principios básicos de actuación enmarcados en la Ley, Reglamento y Ordenes relativas a la Seguridad Privada, entre las cuales citamos: Legalidad, protección, proporcionalidad, colaboración, integridad, corrección, dignidad, así como los derivados del correcto ejercicio profesional: Asistencia, presencia, calidad, formación y actualización y finalmente de sus deberes éticos: Eficacia, lealtad, secreto profesional, deber de información sujeta a principios de veracidad y colaboración ciudadana.

7.1.3. Requisitos de carácter social

Es condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria establezca medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral de los/as trabajadores/as adscritos/as a la ejecución del contrato, tales como posibilidad de cambio de turnos de trabajo. Con el fin de dar cumplimiento a esta condición, la empresa adjudicataria deberá presentar a la persona responsable del contrato al inicio de la ejecución, la planificación de las acciones a realizar.

Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar un informe detallado sobre las actuaciones realizadas con determinación de su alcance y destinatarios/as.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento en todo momento de lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en especial, en la normativa específica que afecta a los servicios que son objeto de la prestación, y con atención particular a lo dispuesto en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Por tal motivo, la empresa adjudicataria proporcionará a sus trabajadores/as la información e instrucciones relativas a los riesgos existentes en el centro de trabajo, las medidas para la prevención de tales riesgos y las medidas de emergencia y evacuación que le sean facilitadas por la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao, dotándoles de los medios y de los equipos de protección individual y colectiva necesarios y vigilando el cumplimiento de las normas en materia de Seguridad y Salud Laboral.

La empresa adjudicataria: tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Para ello deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponda para el caso concreto, dado que la actuación a realizar en materia de prevención de riesgos laborales depende de la naturaleza de la prestación constitutiva del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la seguridad social.

En todo caso, el responsable del contrato de Osakidetza podrá, si lo considera oportuno, solicitar a la empresa adjudicataria la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes

No procede.

8. Visita al hospital y presentación de ofertas técnicas

Será **condición indispensable** para la presentación de ofertas, **la visita a las instalaciones de la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao** al objeto de realizar la comprobación in situ de dichas instalaciones, acordando fecha y hora con la persona técnica responsable del Hospital, siendo motivo de exclusión la ausencia de visita a las instalaciones.

Las empresas licitadoras deberán presentar la oferta en un **documento PDF no escaneado** tamaño DIN A4, con el tipo de letra “Times New Roman”, cuerpo 12 e interlineado 1,5. **No podrá exceder de 40 páginas**.

9. PLAN DE PUESTA DE MARCHA

9.1. Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo detallado para desarrollar los servicios solicitados, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar las actividades y tareas a realizar, identificando cuáles serán de su competencia y cuales corresponden a la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao.

Se deben estimar todos los esfuerzos asociados a su ejecución, tanto por parte de la empresa licitadora como por parte de la Organización de Servicios Hospital Santa Marina de Osakidetza en Bilbao, y se debe proponer una planificación temporal. El ámbito de aplicación del presente contrato debe alcanzar todos los servicios prestados.

9.1.1. Fase prestación del servicio

Durante la prestación del servicio se requiere la elaboración de los siguientes documentos.

- Informes diarios sobre las incidencias producidas durante la realización del servicio, recopilando y anotando, además. Este informe se realizará en el formato que solicite Osakidetza en cada momento, empleando las herramientas que se definan a tal efecto.
- Informes mensuales con el detalle de las incidencias y conclusiones más destacables.
- Elaborar propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).
- Todos los meses la empresa adjudicataria remitirá el cuadrante/cartelera de los/as trabajadores/as a la dirección de correo electrónico que facilitará el/la responsable designado/a por el Hospital.

En la ejecución del contrato, en consideración al tipo de información procesada, la empresa adjudicataria está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos los datos y documentos a los que tenga acceso con motivo de la adjudicación. Bajo ninguna circunstancia podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí mismo, ni para otros los datos facilitados por Osakidetza para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato

9.2. Cronograma

La empresa adjudicataria deberá presentar mediante Diagramas de Gantt o Cronogramas de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

10. MODELO DE GESTIÓN

10.1. Equipo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del servicio, las empresas licitadoras deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.

10.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

El personal deberá hallarse en posesión de la **Tarjeta de Identificación Profesional** otorgada por el Ministerio del Interior.

El personal de vigilancia y seguridad deberá ser seleccionado atendiendo a las siguientes características:

- Preparación psicológica y madurez adecuada. En especial deberá familiarizarse con el tipo de sucesos que potencialmente pueden desarrollarse en un centro hospitalario.
- Preparación física suficiente adecuada a la tipología de amenazas existentes en un

centro hospitalario.
- Conocimientos técnicos y operativos suficientes de los sistemas de detección de incendios y planes de evacuación, así como de los demás sistemas de seguridad y/o alarmas existentes y/o que pudieran instalarse en el Centro.

Por el Servicio de Seguridad Corporativa de Osakidetza y la empresa adjudicataria se acordarán, cuando ello fuera preciso, los procedimientos más adecuados para la instrucción de los/as vigilantes en la revisión, manejo y conservación de los sistemas mecánicos, eléctricos, de seguridad instalados o que puedan instalar en este Centro, y para la instrucción de los/as vigilantes de seguridad.

Todo personal de nueva incorporación a la plantilla asignada al Hospital, objeto del presente concurso deberá tener, como mínimo, un aprendizaje de una jornada en el centro en cada uno de los diferentes turnos, sin cargo para el Centro, para el correcto funcionamiento del servicio.

La empresa adjudicataria se obliga a sustituir aquel personal que no procediere con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o falto de la discreción exigible en un Centro Sanitario, a criterio de Dirección de Seguridad de Osakidetza, y siempre que se requiera por ésta.

En cualquier caso, sólo se podrá sustituir personal con la autorización previa de la Dirección de Seguridad de Osakidetza.

Los/as vigilantes de seguridad se ajustarán en todo momento a las siguientes **pautas de comportamiento**:

- El personal de vigilancia mantendrá un aspecto aseado y discreto, prestando cuidado al pelo y la higiene corporal.
- La actitud en las áreas en las que hay público será correcta y educada. Se tratará de hablar tan solo de temas intranscendentes, evitando las conversaciones relativas a dolencias de los pacientes o personal ingresado o que trabaja en el centro. **Nunca** se ofrecerá consejo alguno sobre estos temas, ni se realizarán labores de información sobre aspectos médicos o sanitarios.
- En todo momento los/as vigilantes de seguridad mantendrán una actitud de vigilancia activa, evitando las actitudes y posturas que puedan transmitir relajación o disminución de la actitud activa.

La empresa adjudicataria queda obligado a sustituir a los/as vigilantes que no procedan con la debida corrección y discreción, o que no manifiesten un empeño de efectuar correctamente su trabajo.

Se añaden además las siguientes exigencias en la selección del personal

- Cumplimiento de los principios básicos de actuación enmarcados en la Ley, Reglamento y Órdenes relativas a la Seguridad Privada entre las cuales citamos: legalidad, protección, proporcionalidad, colaboración, integridad, corrección, dignidad, así como los derivados del correcto ejercicio profesional: asistencia y presencia, calidad, formación y actualización y finalmente de sus deberes éticos: Eficacia, lealtad, secreto profesional, deber de información sujeta a principios de veracidad y colaboración ciudadana.

El personal a emplear deberá ser objeto de reconocimiento médico a cargo de la empresa adjudicataria antes de su ingreso y al menos una vez al año. Los resultados de dichos exámenes serán puestos necesariamente en conocimiento de la Dirección de Seguridad de Osakidetza, a través de la persona de la que dependan funcionalmente.

- Si en los exámenes realizados se descubriera la presencia de algún proceso patológico o transmisible o la aparición de alguna susceptibilidad muy acusada a agentes morbígenos que condicionarán la presencia en el Centro de la persona afectada, ésta deberá ser sustituida por la empresa adjudicataria.
- No podrá incorporarse al servicio ningún nuevo/a trabajador/a sin el requisito previo del reconocimiento médico.

10.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

La empresa adjudicataria deberá aportar las infraestructuras, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de Osakidetza desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, etc.). Facilitando a la Dirección de Seguridad de Osakidetza de las claves de administrador que faciliten el acceso y gestión de los sistemas implantados.

Conforme a los artículos 2.3 y 3 del Real Decreto Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, éste ha de aplicarse tanto a la prestación de servicios y la provisión de soluciones a Osakidetza para el ejercicio por dicho ente de sus competencias y potestades administrativas, como a los sistemas de información que traten datos personales cuya responsabilidad corresponda asimismo a Osakidetza y se encuentren dentro del alcance de la presente contratación. Por consiguiente, se requiere, para la prestación de los servicios, disponer del certificado de conformidad de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, cuyo alcance incluya los servicios a realizar, y su mantenimiento mientras dure el contrato.

11. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / Plan de trabajo / Programa de trabajo.

11.1. Fases del servicio

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases:

11.1.1. Servicios de Vigilancia

Entre las tareas a desarrollar se destacan:

- Vigilancia y protección de accesos, edificios e instalaciones, así como la protección y auxilio de todas las personas existentes en las instalaciones descritas.
- Vigilancia y rondas de los exteriores e interiores de los edificios que integran las instalaciones del Hospital que así lo precisen. El servicio consiste en hacer una ronda por edificios que permanezcan cerrados y dichas rondas se realizarán a partir del horario de cierre de los edificios. Comprobación de que no existen personas

usuarias en las mismos, apagado luces, así como del perfecto estado y/o situación de las instalaciones y cierre del edificio. Este control se realizará mediante un sistema electrónico, aprobado por la Dirección de Seguridad de Osakidetza, integrado en los existentes.
En todo momento se recogerán todos los datos concernientes a la ejecución de las mismas (hora, duración, puntos fichados, etc.). Dicha información deberá ser entregada de forma diaria al Departamento de Seguridad de Osakidetza en formato digital, los costes derivados de esta integración correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

- Protección de las dependencias interiores y exteriores, custodia de los bienes y protección del personal en general, en caso de conflictos, tanto con pacientes y usuarios/as de los servicios que presta Osakidetza, como con extraños/as.
  Para ello se harán cargo de la situación que se genere, poniendo en marcha cuantos procedimientos y protocolos sean establecidos por el Departamento de Seguridad del Hospital.
- Control de la presencia injustificada de personas, así como de aquellas que habiendo sido atendidas permanezcan en el centro son motivo justificado. Así mismo, se velará por el correcto desarrollo de la actividad del Centro, evitando la producción de conductas contrarias al normal desarrollo de dicha actividad o que pueda ser contraria al ordenamiento jurídico o a las normas internas del Centro.
- Colaboración, protección y auxilio en el control de visitas los edificios que así lo consideren. Controlar el tránsito en las zonas de acceso restringido, prestar atención, asistencia y colaboración a las personas con cualquier tipo de diversidad funcional. Asunción de todas las obligaciones que para el personal de seguridad y/o auxiliares se puedan derivar del “Plan de Emergencia y evacuación”, del “Plan de Autoprotección” del “Plan de Seguridad, del Plan Invernal” así como de todos aquellos otros planes específicos que el Departamento de Seguridad pueda establecer.
- Colaboración con el personal del centro en la realización de tareas encaminadas a la asegurar el correcto desarrollo de los servicios del mismo, como consecuencia de inclemencias del tiempo.
- Respuesta inmediata del/la Vigilante de Seguridad, ante cualquier aviso o llamada recibida por cualquier medio de comunicación (directa, o por cualquier equipo de comunicación).
- Gestión del tráfico y optimización de los recursos de estacionamientos (barreras de los parkings, sistemas de contaje, preservación de estacionamientos reservados, colocación de bolardos, etc.). Control de acceso a las dependencias de vehículos y mercancías; vigilancia de los aparcamientos de vehículos y ordenación, cuando resulte preciso, del tráfico interior o hacia el exterior, así como del tránsito en las zonas reservadas o de circulación restringida en el interior. Así mismo, proporcionará los utensilios necesarios para la correcta gestión y ordenamiento del tráfico y aparcamiento, como conos, pivotes, etc.
- Protección y auxilio ante situaciones de inseguridad derivadas en el control del aparcamiento, parada y estacionamiento de vehículos, y la gestión del correcto desarrollo del tráfico, por lo que resulte afectar la seguridad (obstaculización del paso de vehículos de emergencia, colapso del tráfico, etc.) ya sea esporádica o con algún grado de permanencia (obras, etc.).
- Conocimiento de la utilización de los sistemas y subsistemas existentes o que puedan existir, integrados en el conjunto de medios de seguridad de Osakidetza (control de accesos, sistemas de video vigilancia, central contra incendios, etc.). Dicho conocimiento implicará o podrá implicar el manejo y control de dichos sistemas y equipos de vigilancia centralizados o complementarios por circuito

cerrado de televisión y/u otros tipos de control electrónico existentes o que pudieran instalarse en el Hospital, de acuerdo con las directrices que, en orden a garantizar una adecuada utilización de los mismos, se le dé a la empresa adjudicataria desde el Departamento de Seguridad correspondiente, y en todo caso de conformidad con la normativa vigente sobre protección de derechos fundamentales, (honor, intimidad personal y familiar, propia imagen, etc.) .

- Asimismo, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y/o deterioros que pudieran sufrir los citados sistemas y equipos de vigilancia existentes o que pudieran instalarse en el Hospital por un uso inadecuado de los mismos o no conforme a las directrices del Departamento de Seguridad de cada centro, y por causa de la actuación o dejación de ésta del personal de vigilancia y auxiliares.
- Gestión de Centros de Control y de la instalaciones y sistemas de seguridad (CCTV, Intrusión, megafonía, acceso de vehículos y visitas, etc.) ya instalados o que en el futuro puedan instalarse en las dependencias.
- Verificación de las posibles intrusiones, detectados por sí o por los distintos sistemas de seguridad instalados en el conjunto de edificios y atendidos o no por la Central Receptora de Alarmas (CRA).
- Control de las llaves y custodiadas por el personal de la empresa adjudicataria, siendo responsabilidad de estas, su pérdida o extravío por cualquier causa y su reproducción sin autorización del Departamento de Seguridad. A la finalización del contrato por cualquier causa, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Hospital todas las llaves (originales y copias) que estén bajo su custodia, siendo responsable de los daños y perjuicios que de una actuación incorrecta en tal sentido pudieran derivarse.
- Especial atención a conductas relacionadas con el consumo de alcohol, tabaco (Ley 42/2010 de 30 de diciembre) o sustancias estupefacientes, procediendo a comunicar a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado o a expulsar del centro, según como proceda, a los/as consumidores/as de las mismas.

En su caso, aquellas que resulten de lo dispuesto en la ley 5/2014 de 04 de abril, de Seguridad Privada, y en el Real-Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada o decreto que modifique/anule el citado. En lo relativo a las funciones referidas en este apartado, el Departamento de Seguridad de cada centro se reserva el derecho de especificar y/o modificar los contenidos para cada una de ellas, así como el de exigir la realización de cualesquiera otras relacionadas con el servicio de vigilancia y seguridad en función de las necesidades del Hospìtal, de lo establecido en los distintos Planes de Seguridad y de conformidad en todo momento con la normativa vigente en materia de Seguridad Privada.

La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar aquel personal que no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o falto de la necesaria discreción de un Centro Sanitario o Administrativo, a criterio de la Dirección de Seguridad de Osakidetza y siempre que se requiera por esta.

En el anexo del PCAP se identifica si existen trabajadores/as a subrogar y que actualmente dan servicio de conformidad con lo dispuesto a tal fin en el Convenio Colectivo Estatal de las Empresa de Seguridad.

11.1.2. Servicio de vigilancia a demanda

Ante eventos o diversas circunstancias especiales desde la Dirección de Seguridad de Osakidetza o por parte del responsable del Hospital,se podrá demandar un conjunto de servicios de vigilancia en algunas de las siguientes situaciones:

- Protección de patrimonio.
- Protección de personas.
- Protección de material de Osakidetza.

Posibilidad de ampliar la plantilla de cualquiera de las instalaciones, en las mismas condiciones del pliego, por necesidades justificadas desde el Servicio de Seguridad Corporativo de Osakidetza.

11.2. Horario

El horario de referencia para la organización de los servicios del personal adscrito será, inicialmente de 21:30 a 7:30.

Este horario podrá ser modificado y/o ampliado por el Servicio de Seguridad Corporativo de Osakidetza si las circunstancias lo requiriesen o, si existiese delegación, por el/la responsable de los Servicios Generales del Hospital Santa Marina.

La jornada laboral y los tiempos de descanso entre jornadas de todo el personal vigilante se ajustará a los requisitos y límites establecidos en la normativa laboral de aplicación, respetando en todo caso los criterios establecidos a tal efecto por el Estatuto de los Trabajadores/as.

El cumplimiento de horas extraordinarias en ningún caso deberá suponer la superación de la jornada diaria máxima expresada en el párrafo anterior ni la disminución del tiempo de descanso mínimo entre turnos consecutivos de cada trabajador, y que se recoge en el mencionado art. 41 del convenio colectivo de aplicación, sean dichos turnos desarrollados en el Centro o fuera de éste.

De acuerdo con lo establecido en la normativa de Seguridad Privada, y en particular en lo regulado en el artículo 36.4 de la vigente Ley de Seguridad Privada, el Departamento de Seguridad de Osakidetza, a través del/la Directora/a de Seguridad al frente del mismo, será el/la encargado/a de la organización de los efectivos de seguridad, incluidos/as los/as propios/as vigilantes de seguridad, por lo que la definición de horarios, turnos, puestos y demás circunstancias relacionadas con la organización efectiva del servicio será configurada por el Departamento de Seguridad de Osakidetza.

A tal fin, la empresa adjudicataria deberá, con antelación suficiente al inicio del mes al que se refería cada cuadrante, remitir éste al Departamento de Seguridad para proceder a la verificación y aprobación del mismo, en tanto se deberá ajustar a las necesidades del servicio, las cuales a su vez determina el Departamento de Seguridad.

La empresa adjudicataria no podrá asignar de forma permanente ni temporal vigilantes a puestos o turnos específicos, sin contar con la aprobación del Departamento de Seguridad de Osakidetza.

11.3. Modelo de control y seguimiento

Osakidetza controlará, mediante la figura de un Director de Proyecto, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

La empresa adjudicataria se sujetará al control y procedimientos de gestión establecidos por el Departamento de Seguridad de Osakidetza y el referente de Seguridad de cada centro para el ámbito material que le sea propio o en su caso, por el departamento de Seguridad en el caso de que este sea constituido en los términos de la normativa de Seguridad Privada.

Las empresas licitadoras describirán en su propuesta un Modelo de Gobierno, así como los mecanismos de reporte y compartición de información que considere oportuno.

Mínimamente deberá establecer los siguientes comités:

El **Comité de Dirección del Servicio**: con carácter general se reunirá trimestralmente y será el foro donde se tratarán aspectos críticos que puedan afectar a la calidad y ejecución de los servicios solicitados. En este Comité, como mínimo, se compondrá por el Servicio de Seguridad Corporativo de Osakidetza y los/as responsables del contrato de la empresa adjudicataria junto al/a Coordinador/a del Servicio del territorio histórico.

El **Comité de Seguimiento**: con carácter general se reunirá una vez al mes y estará compuesto el Servicio de Seguridad Corporativo de Osakidetza, el referente de Seguridad de cada centro y por el/la Coordinador/a del Servicio del territorio histórico. En este comité se analizará y concretará:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

11.4. Fase devolución del servicio

Para la devolución y finalización del servicio, se deberán desarrollar los siguientes entregables.

- Inventario donde se identifiquen los activos y herramientas de seguridad, incluyéndose las medidas de seguridad de acceso a los dispositivos, nombres de usuario/a y contraseñas.
- Análisis y correlación entre los diferentes activos y normativas.

La fase de finalización del servicio transcurrirá durante las semanas previas a la finalización del contrato, en las que se revisará toda la documentación que se haya generado en el transcurso de la ejecución de este servicio. Además, se garantizará la transferencia del traspaso y la continuidad de los servicios, asegurando el soporte durante la devolución del servicio.