PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO ORDINARIO

CONTRATO DE SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA EL EUSKAL MUSEOA DE BILBAO GESTIONADO POR BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN
1.2. OBJETO DEL CONTRATO

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

2.1. CONDICIONES GENERALES
2.1.1. RESPONSABILIDADES
2.1.2. DESARROLLO DEL SERVICIO
2.2. MEDIOS PERSONALES Y FUNCIONES A REALIZAR. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y EQUIPACIÓN NECESARIA
2.2.1. SUBROGACIÓN
2.2.2. MEDIOS PERSONALES Y FUNCIONES
2.2.3. OBLIGACIONES DE VESTUARIO DEL PERSONAL
2.2.4. CONTROL HORARIO ON LINE
2.3. OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ADJUDICATARIO

3. CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

4. CALIDAD, FILOSOFÍA, REQUISITOS Y CONTROL

5. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

6. CONFIDENCIALIDAD

7. ANEXO I

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1 Antecedentes y justificación

Bilbao Bizkaia Museoak, S.L.(en adelante "BBM") es una entidad cuyo objeto es reunir, adquirir, conservar, documentar, investigar, difundir y exhibir para fines de estudio, educación contemplación y disfrute los testimonios del ser humano y de su entorno […], destacando aquellas características que los hacen únicos y singulares, pero también todos aquellos que sirven para conocer y entender la historia y el desarrollo del ser humano, nuestra sociedad y nuestro mundo, así como sus manifestaciones culturales y artísticas. Para llevar a cabo este objeto social, la entidad gestiona espacios como el Euskal Museoa Bilbao- Museo Vasco, el Museo de Reproducciones artísticas de Bilbao, el Yacimiento de la Plaza Corazón de María o el depósito de la colección.

En la actividad ordinaria que se desarrollará en el Euskal Museoa de Bilbao – Museo Vasco, gestionado junto con otros espacios desde Bilbao Bizkaia Museoak, tras su rehabilitación integral arquitectónica y museográfica, para la consecución de los fines anteriormente señalados, mediante los medios que determine, acorde a las necesidades de la entidad, debe establecer los servicios objeto del presente contrato.

1.2 Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la definición de las condiciones técnicas, en cuyo marco el adjudicatario del contrato deberá prestar **los servicios de seguridad y vigilancia para el Euskal Museoa de Bilbao gestionado por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK**, con la finalidad de realizar éstos con la mayor eficacia y eficiencia, de modo que se garantice la integridad de personas y bienes.

El contrato se ejecutará conforme a las Especificaciones Técnicas citadas que tendrán carácter contractual, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, se tendrán por ineficaces y no puestas aquellas partes de las Especificaciones Técnicas que pudieran estar en contradicción con el Pliego de condiciones administrativas generales.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

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

El alcance del contrato es la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia **para el Euskal Museoa de Bilbao gestionado por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK**, con la finalidad de realizar éstos con la mayor eficacia y eficiencia, de modo que se garantice la integridad de personas y bienes dando respuesta a las necesidades que a continuación se detallan.

2.1 CONDICIONES GENERALES

2.1.1 RESPONSABILIDADES:

El servicio de seguridad y vigilancia deberá responsabilizarse de los siguientes aspectos:

Seguridad de Bienes y Personas.

- Vigilancia, seguridad y control de accesos al edificio, dependencias y áreas circundantes al edificio del Euskal Museoa de Bilbao (en adelante Museo), gestionado por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, pero de uso público.
- Vigilancia y ronda por exteriores e interiores del Euskal Museoa de Bilbao.
- Comprobación del adecuado cierre de puertas, ventanas y grifos en las rondas nocturnas
- -Protección y vigilancia de carácter general de dependencias interiores, y custodia de la integridad de los bienes, identificación de sospechosos y protección del personal en general en caso de conflictos con extraños, incluidos los fondos etnográficos y otros objetos expuestos que, por su valor económico, histórico o cultural, y expectativas que generen, puedan requerir vigilancia y protección especial
- -Verificación de intrusiones, de elementos y objetos en accesos prohibidos. Protección frente a la comisión de hechos delictivos o infracciones.
- -Manejo de los equipos de vigilancia centralizados o complementarios por CCTV y otros tipos de sistemas electrónicos de seguridad que existan, (centralita de incendios, alarmas, control de accesos, video vigilancia, etc.)
- Control, vigilancia y custodia de los exteriores del MUSEO y sus dependencias (explanadas y elementos de las mismas), así como de las zonas de tránsito de vehículos. Control de estacionamiento de vehículos según normas internas.
- Prestación del Servicio Administrativo de Control, para las dependencias que se indiquen, consistente en revisión de documentación, control de identidad de los visitantes, entrega y recogida de distintivos de identificación, fichaje manual y acompañamiento a los mismos, si fuera preciso.
- Preparación de la Apertura del MUSEO y sus dependencias en caso de evento: apertura de puertas, colocación de letreros y catenarias, revisión del cierre del MUSEO y sus dependencias finalizado el evento.
- Apertura y cierre del edificio del Museo **dos horas antes de la apertura al público del museo y dos horas después del cierre al público del museo**, a fin de que puedan realizarse labores internas como, por ejemplo, la limpieza de espacios.

- Aseguramiento de la seguridad de bienes, para evitar daños intencionados.
- Comunicación inmediata al responsable del contrato del Servicio de Seguridad del BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, de toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas u objetos.
- Colaboración con las Fuerzas del Orden, así como con los servicios de bomberos, Cruz Roja, DYA, etc. en posibles evacuaciones.
- Confección de los partes diarios de incidencias según los modelos que establezca la dirección del BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.
- Custodia de llaves y entrega de las mismas, a las personas autorizadas, durante los horarios que se establezcan.
- Comunicación automática a la persona responsable del contrato del Servicio de Seguridad del BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, de los avisos de alarma que se produzcan en el BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, transmitiéndolas según proceda al Servicio de Inspección, Ertzaintza, Bomberos, Cruz Roja, etc. Siempre previa autorización del responsable.
- Control de entrada y salida de personal contratado para realizar trabajos en los distintos espacios de la entidad (limpieza, mantenimiento, reparaciones, coros, artistas, etc.).
- Control y custodia de las grabaciones de las cámaras de vigilancia
- Vigilancia en el cumplimiento de las directrices de funcionamiento interno de la entidad.
- Gestión y vigilancia de vestuarios. (entrega de taquillas, vigilancia de cumplimiento de Normas establecidas.
- Operaciones especiales durante eventos no habituales.
- Apertura y cierre diario del MUSEO y sus instalaciones, y desconexión y desarmado de alarmas y conexión y armado de alarmas, custodiando las llaves del espacio.

Vigilancia, control y gestión de mercancías.

- Responsabilidad en el Cumplimiento del procedimiento interno de calidad establecido para la gestión de Mercancías internas y externas.
- Recepción, inspección y control de la correspondencia y paquetería dirigida a las oficinas de la entidad BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.
- Control de entrada y salida de materiales, mercancías decoradas, instrumentos, material de eventos etc., así como de los vehículos que los transportan.

Prevención de Riesgos y Plan de Autoprotección del Edificio.

- Colaboración en la vigilancia del Cumplimiento del plan de prevención de riesgos laborales de la entidad BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.
- Vigilancia en el cumplimiento del plan de Autoprotección de los distintos espacios gestionados por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, entre otros, el Museo de Reproducciones y sus dependencias: yacimiento, sede y depósito; tanto de los aspectos con directa responsabilidad del servicio en cuanto a actuación del personal en caso de emergencia, como del aseguramiento (vigilancia) de las condiciones de las instalaciones que estén íntimamente relacionadas con la protección contra situaciones de emergencia, lucha contra incendios y evacuación de personas (control visual).

- Manejo, conocimiento y capacitación demostrable del personal que presta el servicio, para el uso de los equipos de protección contra el fuego. (Bocas de incendio equipadas y extintores).
- Asesoramiento por técnico cualificado según legislación vigente, en todo lo referente al mantenimiento del plan de autoprotección y respeto a la normativa de aplicación en base a las distintas necesidades o circunstancias que puedan darse en la entidad. Elaboración de informes específicos a consultas realizadas y revisión y actualización del plan de autoprotección

Mantenimiento del Edificio.

- Colaboración con el Dpto. Técnico en la identificación visual y comunicación de distintas averías que se detecten en el edificio durante las Rondas.

2.1.2 DESARROLLO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

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

- La adjudicataria comunicará al responsable del contrato de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, los datos del personal antes de su incorporación, (Nombre D.N.I., edad, domicilio, historial de servicio, formación recibida).
  Esta **comunicación** se realizará **por escrito**, adjuntando además el **Curriculum Vitae correspondiente**. Sólo una vez dada la autorización desde Bilbao Bizkaia Museoak podrá darse la integración al equipo del servicio de seguridad. Además, una vez dado el consentimiento y comprobada su eficacia en el servicio, dicho vigilante, no podrá ser cambiado, sin la autorización de la dirección y/o coordinación del BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. El procedimiento para las **sustituciones** será **idéntico**, debiendo mostrarse en cada momento el Curriculum Vitae de cada trabajador actualizado una vez adjudicado el servicio.
- Dada la necesidad de que el personal de vigilancia conozca las instalaciones, y a los empleados y operarios del BILBAO BIZKAIA MUSEOAK para cumplir eficazmente su cometido, las nuevas incorporaciones, deberán personarse obligatoriamente, **al menos durante las tres jornadas previas a su ingreso**, en el puesto del personal a sustituir.
- La licitadora que preste los servicios contratados **entregará mensualmente** al responsable del contrato, o persona en quien delegue, **relación nominal del servicio previsto para el mes**, indicando ubicación, turnos, horario, nombre y apellidos de los componentes etc. para un correcto seguimiento e inspección del mismo.
- En el caso de incidencias producidas, la adjudicataria entregará al responsable del contrato o persona en quien delegue, el último día del mes un resumen de las mismas, observaciones del personal de servicio que supongan una mejora del mismo, así como relación nominal del personal que lo realizó.
- En aquellos casos en los que la incidencia producida sea de notoria importancia, será comunicada a la mayor brevedad posible, entregando inmediatamente el parte servicio según el modelo acordado.
- La adjudicataria se obliga a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones del servicio que le sean requeridos con una antelación de 24 horas, facturándose, en su caso, si procediera, a los mismos precios por

hora, ofertados para la totalidad del concurso, y una vez finalizada la disposición de las horas de la bolsa de horas.

- El servicio solicitado en este pliego de condiciones en lo referente a número de puestos de vigilancia considerados estables podrá ser ampliado o reducido en su número según las necesidades y el nivel de actividad del BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. Dicha ampliación o disminución de puestos fijos quedará recogida por escrito y anexada al contrato en caso de que se den.

2.2 MEDIOS PERSONALES Y FUNCIONES A REALIZAR. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y DE LA EQUIPACIÓN NECESARIA.

2.2.1 SUBROGACIÓN:

En cumplimiento con lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se advierte que la contratación es nueva para el espacio, por lo que no se encuentra sometida a subrogación.

2.2.2 MEDIOS PERSONALES, MATERIALES Y FUNCIONES:

El Servicio de Seguridad y vigilancia será cubierto siempre con **Vigilantes de Seguridad sin armas.**

El adjudicatario asignará a las labores de seguridad y vigilancia de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK profesionales que reúnan las siguientes características:

- Preparación psicológica y madurez adecuadas. En especial deberá familiarizarse con el tipo de sucesos que potencialmente pueden desarrollarse en el Museo.
- Preparación física adecuada.
- Formación teórica y práctica en aspectos relacionados, primeros auxilios, detección y extinción de incendios, evacuación y situaciones de emergencia, detección de explosivos y en general toda formación complementaria al desarrollo de sus funciones. Se requerirá la presentación (en la oferta) de un Plan de formación puesto en operación por parte del adjudicatario.
- Todo el personal contratado para la prestación del Servicio, durante el desarrollo del mismo, deberá ir uniformado correctamente, con los atributos y medios que la legislación vigente tipifica en esta materia, incluso en los periodos de inactividad del Museo.
- El adjudicatario **dotará al personal asignado al servicio**, tanto al que preste servicio como al Dpto. Coordinación, de un equipo de **transmisión portátil, 2 baterías, 2 cargadores de batería y un auricular por puesto** (incluida operadora de centro de control). Cada vigilante deberá disponer, además de lo establecido normalmente (Defensa, grilletes…), de una linterna.
- Deberá hacer también provisión de los recambios y equipos de reserva suficiente para la no interrupción del servicio. Disponiendo en la instalación de al menos 4 equipos de transmisión portátil completos con auricular y 2 linternas.
- La adjudicataria estará obligada a facilitar al personal asignado al servicio, todo el material de escritorio y papelería necesario para la elaboración y

archivo de los partes de servicio, informes y demás actos administrativos derivados del mismo.

- Los **servicios serán inspeccionados** por parte de la adjudicataria, con una frecuencia mínima de **una vez al mes**, dejando constancia de tal inspección a través de informe escrito que entregará a la persona que el BILBAO BIZKAIA MUSEOAK designe. En estas inspecciones se deberá evaluar el conocimiento del equipo de las instrucciones/normas de funcionamiento establecidas por el BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y correcto estado de los medios provistos a los mismos.
- **Medios materiales**. Para un mayor control de las instalaciones por parte del servicio de vigilancia, la adjudicataria dispondrá, para poder visionar las cámaras actualmente instaladas en el Museo y las que se puedan instalar en un futuro, de una Tablet.
  Esta Tablet dispondrá de sistema Android y conexión mínima 4G/ WIFI.
- El enlace al programa informático adecuado conectado mediante las IPs y DDNSs correspondientes al sistema de grabación instalado en el museo será facilitado por la entidad.
- Las conexiones con el grabador y con el router del Museo y apertura de puertos y asignación de IPs serán facilitadas por parte del responsable de los servicios informáticos y de conectividad de la entidad.

2.2.3 VIGILANTES

El servicio a ofertar cubrirá los siguientes puestos:

TABLA EM			
CATEGORIA	**PERIODO**	**TODO EL AÑO HORARIO CONTINUADO**	
	DÍA	**FRANJA HORARIA**	**Nº HORAS**
Vigilante de seguridad sin arma	LUNES	08.00 - 21.00	**13**
	MARTES	CERRADO	**0**
	MIÉRCOLES	08.00 - 21.00	**13**
	JUEVES	08.00 - 21.00	**13**
	VIERNES	08.00 - 21.00	**13**
	SABADO	08.00 - 21.00	**13**
	DOMINGO	08.00 - 15.00	**7**

El horario de apertura al público del espacio con un aforo superior a las 1400 personas será ininterrumpido de 10.00 horas a 19.00 horas de lunes a sábado, a excepción de los martes, día en el que el espacio permanecerá cerrado al público.
Los domingos el horario de apertura al público será de 10.00 horas a 14.00 horas.

Tal y como se señala en el apartado **"Seguridad de Bienes y Personas"** el servicio deberá prestarse también en necesidades adicionales como eventos u otros que se desarrollen fuera del horario de apertura al público señalado en el párrafo anterior, quedando el **tiempo destinado a labores internas** sujeto a coordinación, según intereses de la entidad contratante, pudiendo añadirse a la finalización del evento, incrementarse en la apertura del día siguiente o suprimirse.

Los precios ofertados serán válidos para trabajos extraordinarios o necesidades adicionales solicitadas por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

2.2.4 OBLIGACIONES DE VESTUARIO DEL PERSONAL

Todas las personas asignadas a este servicio tendrán que ir correctamente uniformadas.

- Todo el personal asignado a este servicio tendrá que llevar una identificación visible con su nombre, apellido y fotografía durante su jornada laboral.
- La ropa de trabajo deberá estar en consonancia con la época del año correspondiente, diferenciándose principalmente verano e invierno.
- Se garantizará la disponibilidad de al menos 2 uniformes por cada época del año a servicio de cada una de las personas asignadas al servicio para la ejecución del contrato a fin de que el uniforme siempre esté en perfectas condiciones.
- La adjudicataria hará reposición de la ropa de trabajo según las necesidades del personal asignado al servicio, debiendo prestar especial atención a la necesidad de que su personal deberá mostrar en todo momento una imagen adecuada a la prestación del servicio objeto del presente contrato, teniendo en cuenta la actividad principal de la entidad contratante, es decir actividad museística.
- El adjudicatario aportará por su cuenta y cargo la totalidad del material y vestimenta que sea necesario para la prestación del servicio por parte de su personal asignado al servicio, y efectuará la reposición de dicho material cuando sea necesario. Así deberá realizar cuantas inversiones sean necesarias y correrán a cargo de la adjudicataria.
- La adjudicataria tendrá la obligación de comunicar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK las entregas de ropa al personal.
- La uniformidad es imprescindible y obligatoria para todo el personal adscrito al servicio. La falta de ésta, o una presentación en un grado de deterioro mínimo tendrán como consecuencia la aplicación de las penalizaciones indicadas en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares.
- BILBAO BIZKAIA MUSEOAK pondrá a disposición del personal asignado al servicio por la adjudicataria el espacio necesario para ubicar sus efectos personales. Este hecho no supondrá, en ningún caso, la adquisición por parte de la adjudicataria ni de su personal asignado al servicio de ningún derecho sobre los espacios e instalaciones de los centros, a excepción de los derechos que puedan derivarse de su utilización durante el periodo de vigencia del contrato.
- Las pertenencias del personal asignado al servicio de la adjudicataria en ningún caso podrán estar colocadas fuera de los espacios destinados al efecto.

2.2.5 CONTROL HORARIO ONLINE

Siendo las horas de prestación del servicio y los horarios indicados parte esencial de las condiciones de ejecución del contrato, las licitadoras deberán aportar, sin coste alguno para Bilbao Bizkaia Museoak, un sistema de control horario que permita verificar de manera sencilla y a tiempo real y on line el cumplimiento de la prestación, tanto a nivel diario, semanal o por períodos aleatorios.

Las licitadoras no podrán hacer uso de recursos propios de Bilbao Bizkaia Museoak para la implantación de este sistema de control horario.

2.3 OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ADJUDICATARIO

Serán obligaciones básicas del adjudicatario, además de las que se establecen en otros apartados, las siguientes:

- El adjudicatario asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y la Memoria del Servicio definitivos que se deriven de ella, para la consecución del objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
- En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales etc. Por ello, deberá a su cargo, facilitar la realización de cuantos cursos de formación sean necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.
- El adjudicatario además de velar por la seguridad de los equipos, máquinas, instalaciones u obra civil deberá prestar su colaboración a la dirección de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK en todas aquellas actuaciones que especifique el PLAN DE EMERGENCIA del mismo, respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, catástrofes etc. y aportar las herramientas y medios necesarios para dichas actuaciones. Será requisito obligatorio que todos los vigilantes en servicio asignados al servicio estén suficientemente instruidos (formación teórica y práctica) para el desempeño de funciones de Detección y extinción de Incendios, Actuaciones ante amenazas con riesgo de explosión y Primeros Auxilios.
- Cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, la normativa vigente concerniente a la actividad desarrollada.
- El personal de toda clase que preste sus servicios en los trabajos de ejecución del contrato por cuenta del Adjudicatario ejecutará su misión bajo la única y exclusiva responsabilidad de éste.
- Cualquier infracción o incumplimiento del contrato por parte del Adjudicatario, de los que se derive perturbación grave y no reparable por otros medios, facultará a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK para optar entre la resolución del contrato o la intervención del servicio hasta que tal perturbación desaparezca, sin que en ningún caso de dicha intervención pudiera derivarse subrogación empresarial alguna, comprometiéndose expresamente el adjudicatario a asumir cualquier tipo de responsabilidad económica o de otra índole que de la misma pudiera irrogarse. En todo caso, el Adjudicatario deberá abonar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK los daños y perjuicios que efectivamente le haya irrogado.
- Cuando el adjudicatario o el personal dependiente de él incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha de la ejecución del contrato, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK podrá exigirle la adopción de medidas concretas y eficaces para conseguir restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

3. CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La adjudicataria será la responsable de la administración y gestión del servicio, ejerciendo la supervisión del mismo por parte de sus responsables.

La adjudicataria hará la puesta en marcha de toda la mecánica operativa necesaria.

Medios de supervisión y control

La dirección y/o coordinación de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, a través de la persona responsable del contrato o persona en quien delegue, llevará a cabo el control, verificaciones y supervisión necesarios sobre los trabajos que el adjudicatario realice, con el fin de asegurar que la Memoria del Servicio se ejecuta en todo momento conforme con las exigencias del presente Pliego y compromisos contractuales.

La dirección y/o coordinación de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK podrá en cualquier momento, requerir las asistencias técnicas que considere oportunas para verificar o auditar el correcto cumplimiento de las obligaciones a las que está sometido el adjudicatario y el nivel de calidad y corrección del trabajo.

Informes de Inspección y seguimiento.

El adjudicatario deberá dar cuenta al responsable del contrato del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, de las labores desarrolladas por el Servicio de Seguridad y vigilancia y de cualquier incidencia que fuera importante destacar, al menos una vez al semestre

Control económico

A la dirección y/o coordinación de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, a través de la responsable del contrato, corresponde conformar los gastos derivados del contrato que requieran autorización previa. Así, no se reconocerá ningún trabajo que no cuente con el conforme del responsable del contrato, no haciéndose cargo, en consecuencia, de los gastos que pudieran producirse.

Verificaciones documentales

La dirección y/o coordinación de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK se reserva el derecho de verificar en cualquier momento a través de los medios idóneos; el cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario que se establecen en este Pliego, para lo cual el adjudicatario le permitirá el acceso a la documentación original justificativa de este cumplimiento.

4. CALIDAD, FILOSOFÍA, REQUISITOS Y CONTROL

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

Los espacios gestionados desde BILBAO BIZKAIA MUSEOAK son espacios modernos en el que todos sus servicios han de significarse por su avanzada tecnología, originalidad y

adecuación perfecta a las necesidades, requisitos que también ha de cumplir el servicio de Seguridad y vigilancia por sí misma.

Consecuentemente, la prestación de servicio de seguridad y vigilancia estará presidida por las siguientes características:

- ✓ En todo caso, se atenderán con carácter prioritario las necesidades de seguridad y vigilancia derivadas de la celebración de actos y eventos en los espacios gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak. A tales efectos se procederá por parte de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK a facilitar con la debida antelación la programación de actos.
- ✓ Cortesía y amabilidad extremas en el trato con las personas usuarias, si cabe, y con especial atención a la gestión del idioma utilizado de acuerdo a los criterios lingüísticos de la entidad. Así, el personal asignado al servicio deberá tener conocimientos suficientes de los dos idiomas oficiales en la Comunidad Autónoma Vasca.
- ✓ Cuidar el buen orden del servicio. La presentación personal, habrá de ser correcta y el vestuario con uniformidad impecable, dando siempre la sensación de higiene y limpieza.
- ✓ Atención preferente a las reclamaciones, aunque no fuesen formuladas correctamente, seguida de un análisis crítico y de una toma de medidas coyunturales o permanentes para el futuro

- ✓ Pro-actividad del personal asignado al servicio en todas las tareas asignadas, manteniendo siempre una comunicación abierta de las distintas dificultades que se presenten en cada momento con los distintos responsables designados por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

5. CLAUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO.

Las licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Así mismo, la adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito y/o digital, y deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.
Finalmente, la adjudicataria deberá tratar con perspectiva de género cualquier plan formativo y de protección, y/o de prevención de riesgos laborales para facilitar a las personas trabajadoras el correcto desarrollo de sus funciones.

6. CONFIDENCIALIDAD

Todos aquellos datos a los que pudiera tener acceso y conocer la adjudicataria, en la correcta ejecución de los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la

identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

En Bilbao, a 30 de marzo de 2026.

Sorkunde Aiarza Begoña.
Directora-Gerente de la entidad Bilbao Bizkaia Museoak

30648714H
SORKUNDE AYARZA
(R: B95746368)

Firmado digitalmente por 30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)
Fecha: 2026.03.30 08:41:36 +02'00'

ANEXO I

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR LOS LICITADORES.

La licitadora aportará en el sobre B, de criterios cuantificables automáticamente:

- Económicos:
  - Oferta económica.
  - Precio por hora para servicios de refuerzo
  - Bolsa de horas anuales de libre disposición.
- De calidad:
  - Mejora certificado Norma ISO

La licitadora aportará en el sobre C, de criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración.

Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan los licitadores, **es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:**

1. Organización de la licitadora

Se presentará un documento que describa de manera breve y lo más esquemáticamente posible la estructura y el personal que la licitadora va a emplear en la consecución del trabajo.
El documento constará de los siguientes apartados:

1.1 Breve memoria de descripción general, con una extensión máxima de 1 página.
1.2 Relación de trabajadores/as y labores asignadas a cada una de las personas que intervengan en el servicio.
1.3 Propuesta de planificación de trabajo, indicando como mínimo:
- Relación de puestos de trabajo.
- Categorías profesionales.
- Dedicación Semanal y Anual.
- Número de horas semanales y anuales totales que se dedicarán al centro.
- Horario de servicio

Que se presentará según cronograma siguiente

CENTRO											
CATEGORIA LABORAL	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	TOTAL POR TURNO	TOTAL POR SEMANA	TOTAL POR MES	TOTAL AÑO
TOTAL CENTRO											

1.4 CV Corto de los gestores propuestos para este servicio, con una extensión máxima de 1 página por cada CV
1.5 Plan de Riesgos laborales
Del mismo modo, se detallará el plan de riesgos laborales aprobado de la licitadora y las actuaciones a llevar a cabo en relación con la coordinación de actividades empresariales. Se detallará el compromiso, con fechas, de cuándo y cómo se realizará la evaluación de riesgos laborales del centro, así como la implantación del plan preventivo y el seguimiento del desempeño del mismo.

2. Estudio técnico del servicio.

En total la documentación relativa a este apartado no podrá superar la extensión de 6 páginas.

2.1 Las licitadoras entregarán un estudio detallando la realidad de los rendimientos y frecuencias que los licitadores han tenido en cuenta para el estudio las diferentes zonas y edificios.
2.2 Medios para la ejecución del servicio. Comprenderá una relación clara y detallada de los medios técnicos, informáticos, vehículos, etc. puestos a disposición por la adjudicataria para la correcta ejecución del servicio, para los mandos intermedios gestores del servicio.

3. Plan de gestión del servicio

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 22 páginas, abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo al siguiente esquema:

3.1 Memoria técnica descriptiva del funcionamiento del servicio que se propone.
Se relatará de forma breve el funcionamiento y la actuación que la licitadora propone para acometer el servicio de seguridad y vigilancia objeto de este concurso.
3.2 Supervisión y control.
Detalle del sistema específico de control establecido para el servicio objeto de este contrato, es decir, de la gestión del día a día del servicio. Se referenciará en este punto el sistema de control horario online requerido en el punto 2.2.5 del presente pliego técnico.
3.3 Coordinación propuesta entre la licitadora y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.
La adjudicataria tendrá que aportar el currículum vitae de las personas que la licitadora designe como interlocutores, coordinadores, y los medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar su localización según se describe en el presente pliego.
Aportará asimismo relación y ejemplo de documentos que deberán facilitar la comunicación entre la adjudicataria y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK
3.4 Plan de reparto de materiales.
Se detallará el plan de reparto y entrega de los medios materiales señalados en el presente pliego, con especial incidencia a la entrega de los uniformes (verano e invierno), así como descripción y detalle de los mismos.
3.5 Gestión de incidencias.
Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo la adjudicataria en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio como por ejemplo bajas del personal, necesidades urgentes por cuestiones extraordinarias, etc…
En este apartado también se abordarán aspectos relativos a las situaciones de emergencia, con referencia expresa y descripción detallada de la capacidad de respuesta de la

adjudicataria en caso de emergencia. Así, se mostrarán los recursos y mecanismos que la adjudicataria pone a disposición del servicio para actuar en situaciones de emergencia y que incidan en la ejecución del servicio, como por ejemplo inundaciones.

3.6 Plan de formación y seguimiento.
Se detallará el plan de formación que la adjudicataria tiene previsto impartir al personal objeto de este servicio, indicando los temas que se realizarán en los cursos y las fechas de realización, así como su seguimiento. Solo se tendrán en cuenta los planes de formación del personal asignado al centro o personal directamente relacionado con la prestación del servicio objeto de este procedimiento.

4. Modelo de memoria anual del servicio

Se presentará un modelo de la memoria anual, detallando como irá clasificada la información que se proponga. Dicho modelo de memoria anual contendrá como mínimo los siguientes datos:

- ✓ Informe de puntualidad por centro.
- ✓ Informe de control horario por trabajador/a y centro.
- ✓ Resolución de incidencias.
- ✓ Informe de avisos.
- ✓ Informe tiempo de respuesta ante avisos.
- ✓ Descripción detallada del absentismo
- ✓ Plan de formación
  - ❖ Calendario con fechas de impartición y horas de formación a realizar.
  - ❖ Objeto de la formación realizada
  - ❖ Modelo de encuesta de satisfacción cumplimentada por el personal asignado al servicio que ha realizado la formación.
  - ❖ Plan de actuación, en caso de que sea conveniente, sobre posibles modificaciones a realizar en aspectos como contenidos o material didáctico, en base a resultados de las encuestas realizadas una vez finalizada cada una de las actividades formativas.