TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN DETERMINADOS ESPACIOS DEL EDIFICIO TABAKALERA

Contratación conjunta de servicios a prestar a Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. y Kutxa Fundazioa

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. SERVICIOS A PRESTAR A CICC 3
3. SERVICIOS A PRESTAR A KF 13

TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN DETERMINADOS ESPACIOS DEL EDIFICIO TABAKALERA

Contratación conjunta de servicios a prestar a Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. y Kutxa Fundazioa

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación la selección de una única empresa para la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia a prestar en relación con los espacios del Edificio Tabakalera, sito en Plaza de las Cigarreras, Donostia, con una superficie total aproximada de 40.000 m², distribuidos en diferentes espacios de uso cultural, administrativo y público.

Dichos servicios se prestarán en favor de la sociedad pública Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. y Kutxa Fundazioa, y concretamente:

- Los espacios sobre los que se prestarán los servicios de seguridad y vigilancia en favor de Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. (en adelante, "CICC") son: las zonas de uso propio de CICC, determinados servicios en relación con los espacios cedidos a terceros (distintos de Kutxa Fundazioa) y los espacios comunes del Edificio Tabakalera (identificados en el plano adjuntado como **Anexo I**. Ello sin perjuicio de los servicios de rondas a que se refiere el presente Pliego que, siendo contratados por CICC, se extenderán a espacios cuyo uso corresponde a Kutxa Fundazioa.

- Los espacios sobre los que se prestarán los servicios de seguridad y vigilancia en favor de Kutxa Fundazioa (en adelante, "KF") son los espacios privativos ocupados por dicha entidad en el Edificio Tabakalera (asimismo identificados en el plano adjuntado como **Anexo I**.

CICC administra el procedimiento de licitación por cuenta propia y, además, por cuenta de KF, en la forma prevista en la Cláusula 2 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Siendo así, la prestación de los servicios objeto de la presente licitación podrá solicitarse y contratarse, indistintamente, por CICC y por KF, siendo facturados a aquella entidad que los haya requerido y siendo abonados por ella,

conforme a la metodología prevista en los Pliegos. Así, a partir del momento de la suscripción de los respectivos contratos, el régimen de derechos y obligaciones, en todo lo relativo a las fases de ejecución y extinción de los contratos, se entenderá referido individualmente a cada una de las dos entidades contratantes.

Los Códigos CPV del contrato son los siguientes:
79710000-4 Servicios de seguridad.
79714000-2 Servicios de vigilancia.

El servicio incluirá, entre otras funciones, el control de accesos, rondas de vigilancia, gestión de incidencias, monitoreo de sistemas de seguridad (CCTV, alarmas, etc.) y cobertura de refuerzos en zonas específicas, conforme a las condiciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

2. SERVICIOS A PRESTAR A CICC

2.1. Descripción de servicios

El servicio deberá garantizar la cobertura completa de los siguientes **puestos y funciones**, de acuerdo con la planificación y turnos establecidos por CICC:

- **Puestos de servicio permanente:**

  - **Centralita y CCTV (TV) - CICC:** Monitorización continua de cámaras, alarmas y sistemas de intrusión, así como atención de incidencias de seguridad a través de la centralita del edificio.

  - **Rondas (RD 1/2) – CICC:** dos (2) servicios de rondas, consistentes en vigilancia física mediante recorridos planificados por interiores y exteriores, verificación de accesos, detección de incidencias y comprobación del cierre de dependencias.

    El circuito y los puntos de control de las rondas se definen en el **Anexo II**, con carácter orientativo, al objeto de asignar a cada ronda (R1 y R2) recorridos y puntos de verificación de referencia que faciliten la operativa y el seguimiento del servicio. No obstante, dicha definición no exime a la empresa adjudicataria ni al personal adscrito del deber de vigilancia sobre el conjunto de espacios del

edificio, debiendo ampliar, modificar o complementar los recorridos cuando resulte necesario por incidencias, indicaciones de las entidades contratantes, necesidades operativas o situaciones de riesgo.

- **Refuerzos específicos y/o según solicitud puntual:**

  - **Medialab:** Presencia preventiva mediante vigilancia física.

  - **Puntos de acceso al edificio:** Refuerzo de seguridad preventiva, en eventos u horarios especiales.

  - **Exposiciones temporales u otras actividades culturales:** Refuerzos puntuales asignados por CICC en función de necesidades organizativas o programaciones específicas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura de los perfiles funcionales anteriores, mediante atención física y conexión remota durante las 24 horas del día, todos los días del año, incluidos sábados, domingos y festivos, conforme al plan de turnos y la estimación de horas anuales recogida en este Pliego.

Asimismo, el alcance del servicio incluirá la interlocución directa con los responsables de seguridad de CICC, la colaboración con cuerpos y fuerzas de seguridad, el apoyo en situaciones de emergencia, y la atención básica a los usuarios del edificio en las materias propias del servicio de seguridad.

2.2. Funciones del servicio

El servicio de seguridad que se contrate deberá asumir las siguientes funciones y responsabilidades:

- **Funciones operativas generales:**

  - Vigilancia y control de accesos al edificio y sus dependencias, incluyendo entradas de público y personal autorizado.

  - Rondas de vigilancia por interiores y exteriores del edificio, comprobación del cierre de accesos, puertas y ventanas.

- Protección y vigilancia de carácter general de las dependencias interiores, custodia de bienes, identificación de sospechosos y atención ante conflictos o situaciones de riesgo.

- Verificación de intrusiones, detección de objetos o personas en zonas no autorizadas y prevención de actos delictivos o infracciones.

- Colaboración con las Fuerzas del Orden y servicios de emergencia en caso de evacuación u otras situaciones críticas.

- **Funciones técnicas:**

  - Manejo de los equipos de vigilancia electrónica (CCTV, sistemas de alarma e intrusión, centralita, etc.).

  - Inspección semanal de sistemas contra incendios y comprobación diaria del estado de la centralita, avisos, averías, etc.

  - Gestión de la centralita: conocimiento de su funcionamiento, silenciado, activación de alarmas sonoras y uso del sistema de megafonía en caso necesario.

  - Comunicación automática a la Central de Operaciones de la empresa adjudicataria en caso de activación de alarmas, y notificación posterior a servicios de inspección, Fuerzas de Seguridad o emergencias.

  - Notificación inmediata de cualquier incidente relevante a responsables de CICC y de KF.

- **Funciones específicas asociadas a la operativa del edificio:**

  - Apertura diaria del edificio y de puertas específicas, colocación de letreros informativos y cierre al finalizar la actividad.

  - Apoyo en actividades culturales, exposiciones y eventos extraordinarios, mediante refuerzos planificados o activaciones puntuales.

- Asistencia al personal visitante: resolución de consultas básicas o acompañamiento según necesidades del servicio.

- Elaboración diaria de partes de incidencias, según modelo definido por CICC.

- **Funciones administrativas:**

  - Control documental y de identidad en accesos determinados, entrega y recogida de identificaciones o credenciales.

  - Fichaje manual y acompañamiento de visitantes si se requiere.

  - Custodia, gestión y entrega de llaves, exclusivamente a personas autorizadas.

  - Registro de entrada y salida de paquetería.

  - Control de accesos técnicos y visitas, generación y control de tarjetas de acceso.

  - Revisión de documentación de seguridad y salud en la plataforma Koordinatu antes de permitir accesos.

  - Actualización de cerraduras electrónicas (sistema SALTO) durante las rondas.

  - Gestión del almacén de materiales fungibles, como tarjetas de acceso, colgantes o llaves, notificando a CICC las necesidades de reposición.

Todas las actuaciones deberán realizarse bajo las indicaciones de los responsables del área técnica de CICC y conforme a los protocolos definidos por la entidad contratante. La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento íntegro de estas funciones durante toda la vigencia del contrato.

2.3. Medios humanos

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá contar con la habilitación profesional vigente como vigilante de seguridad, conforme a lo establecido en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y en el Reglamento de Seguridad Privada aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, en todo aquello que no se oponga a la normativa actualmente vigente.

Es fundamental que los medios humanos mínimos adscritos al contrato estén debidamente dimensionados y organizados para garantizar la cobertura efectiva del servicio descrito en este apartado, incluyendo los diferentes perfiles funcionales, turnos, refuerzos y atención 24/7 exigida por CICC.

Todo el equipo adscrito al contrato deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:

- Formación obligatoria reglamentaria, incluyendo formación en uso de armas (si aplica).
- Formación complementaria valorable: primeros auxilios, detección de incendios, evacuación, emergencias, interculturalidad, enfoque antirracista y atención al público en entornos culturales.
- Reconocimiento médico, a cargo de la adjudicataria, previo al inicio del servicio y al menos una vez al año.
- Correcta uniformidad reglamentaria, visible en todo momento, incluso durante los periodos de inactividad del edificio.
- Dotación mínima por puesto: transmisor portátil, linterna y cargador.
- Existencia de equipos de repuesto suficientes para asegurar la continuidad del servicio.
- Suministro del material de papelería y documentación necesario para la correcta elaboración de partes, informes e incidencias.

El personal deberá demostrar:

- Preparación psicológica y madurez profesional, adecuadas a situaciones potenciales en el entorno cultural de TABAKALERA.
- Condición física apropiada al desempeño de sus funciones.
- Sensibilidad y competencia para la atención a la diversidad, el trato respetuoso y la interacción con el público.

2.4. Responsable del servicio

La empresa adjudicataria deberá designar un/a Responsable del Servicio, que actuará como interlocutor/a válido ante CICC durante toda la vigencia del contrato. Dicha persona será la misma que actuará como Responsable del Servicio ante KF, para garantizar la total coordinación del servicio en el Edificio Tabakalera.

Esta persona formará parte del equipo adscrito al contrato y deberá contar con los siguientes requisitos:

- Titulación oficial de Jefe/a o Director/a de Seguridad, conforme a la normativa vigente.
- Formación intermedia en Prevención de Riesgos Laborales.

Las principales funciones de esta figura serán:

- Coordinación operativa del servicio y del equipo de vigilancia.
- Seguimiento diario del desarrollo del contrato.
- Comunicación directa con los responsables del contrato por parte de CICC.
- Transmisión de instrucciones y directrices operativas al personal.
- Gestión de turnos, sustituciones, refuerzos e incidencias.
- Elaboración y remisión de informes cuando se solicite.
- Supervisión del cumplimiento normativo en la ejecución del contrato.
- Presentación del organigrama operativo previsto para el servicio.

2.5.Organización del servicio

El servicio de vigilancia y seguridad deberá prestarse de forma ininterrumpida, los 365 días del año, adaptándose en todo momento a la programación del edificio

TABAKALERA, tanto ordinaria como extraordinaria, sin interferir en su funcionamiento habitual.

La organización del servicio se ajustará a la planificación definida por CICC, estructurándose en puestos funcionales diferenciados. Cada uno contará con presencia física, con asignación horaria estable y refuerzos específicos en función de la actividad cultural y operativa del edificio.

a) Servicios mínimos obligatorios

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura de los siguientes servicios mínimos:

- **1 vigilante para el Centro de control de seguridad (TV),** con atención presencial las **24 horas del día**, todos los días del año.

- **2 vigilantes de rondas (RD),** en horario de apertura del edificio, **incluyendo servicio de preapertura y cierre**. El horario de cada uno de los servicios a prestar se define en el **Anexo III**.

Asimismo, podrán establecerse **refuerzos adicionales específicos y/o puntuales** para días de actividad especial, eventos, exposiciones u otras situaciones programadas por CICC, dentro del límite máximo de horas anuales del contrato.

CICC podrá modificar la configuración y asignación horaria de los puestos en su ámbito de actividad, siempre dentro del límite máximo de horas anuales establecido, sin que ello suponga derecho a reclamación, y con la antelación y condiciones que se prevean en el Pliego.

b) Horas anuales estimadas por puesto

En la siguiente tabla se detallan **las horas anuales estimadas para los puestos de servicio permanente** que deberán cubrir a lo largo del año según la organización de servicio detallado en el **Anexo III**.

TV	R1	R2
8486,27	**4380,01**	**3206,79**

Asimismo, CICC podrá requerir la **prestación de refuerzos específicos y/o puntuales**, siempre dentro del marco establecido en este pliego, con una antelación mínima de 24 horas. Estas horas serán facturadas al precio/hora ofertado por el adjudicatario en su propuesta económica, sin que se supere el límite global de horas del contrato para este servicio, es decir, **2.700 horas anuales**.

c) <u>Distribución de puestos y horarios</u>

El servicio de seguridad se estructura en torno a puestos funcionales definidos, con tareas y coberturas horarias diferenciadas según el área o actividad a proteger.

Cada puesto responde a una necesidad concreta del edificio TABAKALERA, ya sea vigilancia permanente, control de accesos, rondas preventivas o refuerzos puntuales en zonas de actividad.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la cobertura completa de los turnos y funciones indicadas, con personal habilitado, de forma continua y conforme a la programación de CICC.

En el **Anexo III** se incorpora el cuadro completo de dimensionamiento, turnos y cómputo de horas del servicio, incluyendo:

- la distribución horaria por franjas,
- los puestos funcionales (TV, R1 y R2)
- la asignación de recursos por franja
- el resumen de horas semanales y anuales estimadas por puesto.

Las horas reflejadas en el **Anexo III** constituyen la estimación anual de cobertura por puesto.

Adicionalmente, la **distribución por espacios, circuitos y puntos de control** asociados a los puestos de rondas **R1 y R2**, así como las pautas mínimas de verificación durante los recorridos (interiores/exteriores, accesos, cierres y dependencias), se describen en el **Anexo II (Circuitos de rondas R1 y R2)**, que forma parte integrante del presente Pliego. Dicha distribución tiene carácter orientativo y no limita la obligación de vigilancia, debiendo el personal ampliar o modificar los recorridos cuando resulte necesario por incidencias, necesidades operativas o por indicación de las entidades contratantes.

Asimismo, CICC podrá requerir la prestación de horas para la prestación de refuerzos específicos y/o puntuales, dentro del marco establecido en este Pliego y sin superar el límite global de horas del contrato, con una antelación mínima de 24 horas, salvo supuestos de urgencia o emergencia debidamente justificados. Estas horas serán facturadas al precio/hora ofertado por el licitador en su propuesta económica.

d) Principios de organización de la operativa

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar la presencia efectiva del personal asignado, la correcta gestión de turnos, la respuesta ante contingencias, y la interlocución diaria con CICC.

Las siguientes directrices operativas serán de obligado cumplimiento y forman parte de las condiciones esenciales del contrato:

- El adjudicatario deberá presentar a CICC un plan mensual de turnos, antes del día 1 de cada mes, detallando ubicación, horarios y personal asignado.
- Las modificaciones de personal requerirán autorización previa de CICC.
- Cualquier sustitución por bajas deberá cubrirse con personal igualmente cualificado y con habilitación vigente.
- En caso de que los turnos asignados no alcancen la jornada mínima establecida en el convenio sectorial, el vigilante podrá completar su jornada fuera de las instalaciones de CICC, previo acuerdo con la empresa.
- Todas las actuaciones deberán ser supervisadas por la dirección técnica de CICC.

e) Uso de armas y armeros (si aplica)

- Los licitadores que por exigencias legales requieran la instalación de armeros, deberá indicarlo en su oferta. La adquisición, instalación y trámites de homologación correrán íntegramente a su cargo.
- CICC facilitará una ubicación adecuada para su instalación dentro del edificio.

- Al finalizar cada servicio, las armas deberán ser depositadas obligatoriamente en el armero, salvo autorización expresa por causas justificadas (mantenimiento, tiro, etc.).

- CICC podrá realizar verificaciones aleatorias del contenido del armero, documentación de las armas y pertenencia al personal autorizado.

f) <u>Comunicación e interlocución operativa</u>

La empresa adjudicataria deberá mantener una interlocución directa y continua con la Dirección Técnica de CICC, designando para ello al Responsable del Servicio, que deberá ser el mismo para ambos contratos.
Como mínimo, se exigirá:

- Parte diario de incidencias, con observaciones relevantes y seguimiento de turnos.

- Informe mensual con datos de servicio, cambios, mejoras o incidencias destacadas.

- Comunicación inmediata de cualquier suceso que suponga un riesgo o alteración relevante.

- Disponibilidad para reuniones presenciales o telemáticas cuando sea convocado por CICC con una antelación mínima de 2 días.

g) <u>Medios materiales</u>

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los medios materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, incluyendo:

- **Uniformidad completa y reglamentaria** para todo el personal asignado, conforme a la normativa vigente, debiendo estar correctamente uniformado en todo momento, incluso durante los periodos de inactividad del edificio.

- Puesto de control operativo, dotado con equipo informático para la gestión de incidencias, órdenes de trabajo y comunicación con el equipo de CICC.

- Sistema de comunicación interna (emisoras o teléfonos móviles) y dotación básica individual: transmisor portátil, linterna y cargador por vigilante.

- Equipos de repuesto y sustitución que garanticen la continuidad operativa del servicio.

3. SERVICIOS A PRESTAR A KF

3.1. Descripción de servicios

- **Puestos de servicio permanente:**

  - **Seguridad del centro expositivo Artebidea – Kutxa Fundazioa**: cobertura de vigilancia y seguridad presencial del centro expositivo Artebidea, ubicado en el Edificio Tabakalera.

    Seguridad del centro expositivo (AG): **1 vigilante** destinado a la vigilancia y seguridad del centro expositivo de Artebidea, en los tramos horarios establecidos en el cuadro de turnos que, con carácter estimativo, figura en el documento que se adjunta como **Anexo IV** y conforme a las necesidades operativas definidas por Kutxa Fundazioa, siendo sus funciones, con carácter enunciativo y no limitativo:

    o Presencia permanente en sala durante el horario de apertura.
    o Vigilancia directa de las obras y elementos expositivos.
    o Supervisión del respeto a las distancias de seguridad.
    o Control del cumplimiento de normas de comportamiento (prohibición de tocar obras, limitaciones de fotografía y vídeo, etc.).
    o Apertura y cierre del espacio expositivo.
    o Supervisión del aforo máximo autorizado.
    o Comprobación visual de accesos cuando proceda (ticket de entrada o acreditación).
    o Comunicación inmediata de cualquier incidencia al centro de control.
    o Custodia de llaves de acceso a la sala y espacios interiores.

    Así, las horas anuales estimadas para este servicio ascienden a **3.128 horas anuales.**

- **Servicios adicionales y refuerzos puntuales:**

  - **Sala Kluba**: Refuerzo de vigilancia presencial cuando, por necesidades técnicas derivadas del desarrollo de actividades escénicas, sea necesaria la desconexión temporal del sistema de detección automática de incendios.

    Este refuerzo deberá activarse con un preaviso mínimo de 24h y se mantendrá durante el período de ensayo y celebración de la actividad, actuando como medida compensatoria de seguridad mientras dure la situación.

  - **Servicios adicionales de vigilancia con carácter puntual:** Servicios adicionales de vigilancia con carácter puntual cuando la celebración de actividades, eventos, montajes, desmontajes u otras actuaciones implique un incremento de afluencia, la ocupación extraordinaria de espacios o la concurrencia de riesgos específicos que aconsejen reforzar la cobertura de seguridad.

Dichos servicios tendrán carácter extraordinario y se activarán conforme al procedimiento establecido en el presente Pliego, con cargo a la bolsa de horas prevista en el contrato. Estas horas serán facturadas al precio/hora ofertado por el adjudicatario en su propuesta económica, sin que se supere el límite global de horas del contrato para este servicio, es decir, **200 horas anuales**.

Asimismo, el alcance del servicio incluirá la interlocución directa con los responsables de seguridad de KF, la colaboración con cuerpos y fuerzas de seguridad, el apoyo en situaciones de emergencia, y la atención básica a los usuarios del edificio en las materias propias del servicio de seguridad.

3.2. Funciones del servicio

- **Funciones operativas generales:**

  - Vigilancia y control de accesos a los espacios privativos de KF.

  - Rondas preventivas por los espacios de KF según planificación.

- Protección de bienes y atención de incidencias dentro de los espacios privativos.

- Coordinación con el personal de CICC en zonas comunes del edificio si fuera necesario.

- **Funciones técnicas:**

  - Manejo de CCTV, alarmas o sistemas de intrusión existentes en los espacios de KF.

  - Notificación inmediata de cualquier incidente relevante a responsables de KF y de CICC.

- **Funciones administrativas:**

  - Control de accesos y documentación interna de KF.

  - Registro de visitantes y paquetería según necesidades de KF.

  - Gestión de llaves, tarjetas o sistemas de acceso exclusivos de KF.

  Todas las funciones se prestarán conforme a los tramos horarios y necesidades acordadas con KF.

3.3. Medios humanos

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá contar con la habilitación profesional vigente como vigilante de seguridad, conforme a lo establecido en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y en el Reglamento de Seguridad Privada aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, en todo aquello que no se oponga a la normativa actualmente vigente.

Es fundamental que los medios humanos mínimos adscritos al contrato estén debidamente dimensionados y organizados para garantizar la cobertura efectiva de los servicios contratados, incluyendo los diferentes perfiles funcionales, turnos y refuerzos exigidos por KF.

Todo el equipo adscrito al contrato deberá cumplir los siguientes **requisitos mínimos**:

- Formación obligatoria reglamentaria, incluyendo formación en uso de armas (si aplica).
- Formación complementaria valorable: primeros auxilios, detección de incendios, evacuación, emergencias, interculturalidad, enfoque antirracista y atención al público en entornos culturales.
- Reconocimiento médico, a cargo de la adjudicataria, previo al inicio del servicio y al menos una vez al año.
- Correcta uniformidad reglamentaria, visible en todo momento, incluso durante los periodos de inactividad del edificio.
- Dotación mínima por puesto: transmisor portátil, linterna y cargador.
- Existencia de equipos de repuesto suficientes para asegurar la continuidad del servicio.
- Suministro del material de papelería y documentación necesario para la correcta elaboración de partes, informes e incidencias.

El personal deberá demostrar:

- Preparación psicológica y madurez profesional, adecuadas a situaciones potenciales en el entorno cultural de TABAKALERA.
- Condición física apropiada al desempeño de sus funciones.
- Sensibilidad y competencia para la atención a la diversidad, el trato respetuoso y la interacción con el público.

3.4. Responsable del servicio

La empresa adjudicataria deberá designar un/a Responsable del Servicio, que actuará como interlocutor/a válido ante KF durante toda la vigencia del contrato. Dicha persona será la misma que actuará como Responsable del Servicio ante CICC, para garantizar la total coordinación del servicio en el Edificio Tabakalera.

Esta persona formará parte del equipo adscrito al contrato y deberá contar con los siguientes requisitos:

- Titulación oficial de Jefe/a o Director/a de Seguridad, conforme a la normativa vigente.
- Formación intermedia en Prevención de Riesgos Laborales.

Las principales funciones de esta figura serán:

- Coordinación operativa del servicio y del equipo de vigilancia.
- Seguimiento diario del desarrollo del contrato.
- Comunicación directa con los responsables del contrato por parte de KF.
- Transmisión de instrucciones y directrices operativas al personal.
- Gestión de turnos, sustituciones, refuerzos e incidencias.
- Elaboración y remisión de informes cuando se solicite.
- Supervisión del cumplimiento normativo en la ejecución del contrato.
- Presentación del organigrama operativo previsto para el servicio.

3.5. Organización del servicio

El servicio de vigilancia y seguridad de Kutxa Fundazioa (KF) se prestará de acuerdo con los tramos horarios y necesidades de sus espacios privativos, incluyendo el centro expositivo Artebidea y los refuerzos puntuales para eventos, exposiciones o actividades culturales organizadas por KF. La prestación del servicio deberá garantizar la protección de personas, bienes y el correcto funcionamiento de los espacios de KF durante los horarios acordados contractualmente.

La organización del servicio se ajustará a la planificación definida por KF, estructurándose en puestos funcionales diferenciados, cada uno con asignación horaria estable y refuerzos específicos según la actividad.

En todo caso, la definición de necesidades, tramos horarios, activación de refuerzos, distribución de puestos, organización del servicio, y cualquier modificación relativa al servicio de KF se acordará directamente entre Kutxa Fundazioa y la empresa adjudicataria conforme al contrato privado correspondiente.

a) Servicios mínimos acordados

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura de los siguientes servicios mínimos:

- Centro expositivo Artebidea: Vigilancia y atención de incidencias durante los tramos horarios acordados con KF |
- Refuerzos puntuales: Según eventos, exposiciones o actividades culturales

La empresa adjudicataria podrá establecer refuerzos adicionales según eventos extraordinarios o actividades culturales de KF, dentro de las horas acordadas contractualmente.

b) Horas estimadas y turnos

Las horas estimadas por puesto se definirán según los tramos horarios y actividades programadas por KF.

Cualquier prestación de horas extraordinarias será acordada previamente con KF.

La planificación de turnos se realizará mensualmente, garantizando cobertura de todos los puestos funcionales.

c) Distribución de puestos y funciones

Cada puesto funcional responde a una necesidad concreta de los espacios privativos de KF: vigilancia permanente, control de accesos, rondas preventivas o refuerzos puntuales.

La empresa adjudicataria garantizará la presencia del personal necesario, conforme a los tramos horarios acordados y actividades programadas por KF.

Las sustituciones del personal por bajas o ausencias deberán realizarse con personal igualmente cualificado y habilitado, acordado previamente con KF.

d) Principios de organización de la operativa

La empresa adjudicataria presentará a KF un plan mensual de turnos, indicando ubicación, horarios y personal asignado a cada puesto.

Todas las modificaciones de personal o turnos deberán ser acordadas previamente con KF.

El Responsable del Servicio supervisará la correcta ejecución del servicio y la cobertura de los puestos funcionales.

El personal deberá cumplir estrictamente las normas internas y protocolos de KF, incluyendo procedimientos de seguridad, atención al público y actuación ante incidencias.

e) Uso de armas y armeros (si aplica)

Los licitadores que por exigencias legales requieran la instalación de armeros, deberán indicarlo en su oferta. La adquisición, instalación y homologación de armeros será a cargo de la empresa adjudicataria, previa autorización de KF para su ubicación.

Al finalizar cada turno, las armas deberán depositarse obligatoriamente en el armero, salvo autorización expresa por causas justificadas (mantenimiento, tiro, etc.).

KF podrá realizar verificaciones periódicas del contenido del armero, documentación de las armas y pertenencia del personal autorizado.

f) Medios materiales

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los medios materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, incluyendo:

- Uniformidad completa y reglamentaria para todo el personal asignado, conforme a la normativa vigente, debiendo estar correctamente uniformado en todo momento, incluso durante los periodos de inactividad del edificio.

- Puesto de control operativo, dotado con equipo informático para la gestión de incidencias, órdenes de trabajo y comunicación con el equipo de KF.

- Sistema de comunicación interna (emisoras o teléfonos móviles) y dotación básica individual: transmisor portátil, linterna y cargador por vigilante.

- Equipos de repuesto y sustitución que garanticen la continuidad operativa del servicio.