

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LA ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA BARAKALDO-SESTAO

**NÚMERO DE EXPEDIENTE
2026/01247**



1.- Objeto del contrato.....	3
2.- Ámbito y alcance del contrato	3
3.- Condiciones técnicas	4
4.- Requisitos normativos	16
5.- Personal	17
6.- Partes e informes	26
7.- Planos y detalles de seguridad	27
8.- Incumplimientos contractuales	27
9.- Otras obligaciones	28
10.- Habilitación empresarial	29
11.- Fase devolución del servicio	29
12.- Anexo I – Personal subrogable	31

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato tiene por objeto definir y fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación del Servicio de Vigilancia y Gestión de Seguridad. El presente contrato consiste en la prestación de los servicios de vigilancia sin armas, gestión de la seguridad y servicio de mantenimiento de sistemas de seguridad en las instalaciones propias de los centros integrados en la Organización Sanitaria Integrada Barakaldo-Sestao, en adelante OSI BS.

El objeto del concurso consiste en la prestación del Servicio de Vigilancia y Seguridad en los términos derivados de la Ley de Seguridad Privada y su normativa de desarrollo y/o complementaria.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente procedimiento adjudicará para todos los centros pertenecientes a la OSI BS.:

- HOSPITAL SAN ELOY
- CENTRO DE SALUD RONTEGI
- AMBULATORIO ZABALLA
- AMBULATORIO MARKONZAGA
- PAC SESTAO
- CENTRO DE SALUD LUTXANA
- CENTRO DE SALUD LA PAZ
- CENTRO DE SALUD SAN VICENTE
- CENTRO DE SALUD URBAN
- CENTRO DE SALUD KUETO
- CENTRO DE SALUD ZUAZO
- CONSULTORIO LA IBERIA
- CENTRO DE SALUD RETUERTO

El plazo de ejecución del presente contrato es de dos años, prorrogable otros tres años (1+1+1).

Si durante la vigencia del contrato se ampliaran el número de centros, éstos quedarán incorporados al expediente.

De corresponder algún servicio del presente expediente con servicios iguales o similares que en un futuro se liciten por la Organización Central de Osakidetza, la adjudicación de los mismos quedará resuelta automáticamente una vez que por dicha Organización Central se firmen, y entren en vigor, los contratos que como consecuencia de la adjudicación de sus correspondientes expedientes se puedan suscribir para los servicios citados.

El servicio, con vigilantes, se prestará en el HOSPITAL SAN ELOY DE BARAKALDO Y EN EL CENTRO DE SALUD RONTEGI.

No obstante, lo anterior, la Dirección de la OSI BS podrá requerir la realización de servicios de vigilancia y seguridad en algún servicio o ubicación diferente del habitual, aun cuando estos no estén contemplados en este Pliego. Dichos servicios adicionales, serán facturados a los precios adjudicados.

El contrato se ha establecido en base a la siguiente previsión:

- Una persona de vigilancia de seguridad durante 24 horas y durante todos los días del año en el Hospital San Eloy.
- Una persona de vigilancia de seguridad de mañana, de lunes a viernes laborables, en horario de 8 a 15 horas, en el Centro de Salud de Rontegi.

En este centro, según necesidades, podrá variar el horario de cierre con la consiguiente regularización del importe de facturación.

Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Los productos objeto de contratación se consideran necesarios para la prestación de servicios de seguridad en las instalaciones en las Organizaciones de Servicios de Osakidetza en la OSI BS.

3. CONDICIONES TÉCNICAS

Funciones y cometidos

- Vigilancia y control de la Seguridad: de los accesos, del interior y de los bienes de la OSI BS incluidos en este pliego, la superficie exterior y el perímetro de las parcelas donde están situadas, incluyendo todas sus instalaciones, así como la protección y el auxilio de todas las personas existentes en las mismas.
- Protección especial de las personas trabajadoras en caso de conflicto tanto con pacientes, como con acompañantes o visitas y con personas ajenas o extrañas. Se harán cargo de la situación que se genere, poniendo en marcha cuantos procedimientos y protocolos sean establecidos por la Dirección.
- Protección especial de las dependencias interiores frente a robos, hurtos, allanamientos, etc. y custodia de los bienes, evitando el paso de personas, por aquellas zonas para las que no estén autorizadas a ello. En el caso de que una persona resulte sospechosa de la comisión de un delito procederán a retenerla avisando inmediatamente a la Ertzaintza de la situación, permaneciendo junto a la persona retenida hasta la llegada de las personas de la Ertzaintza, que se harán cargo de la situación tras informarles de lo observado y de las sospechas.
- Las personas del Equipo de Seguridad realizarán las rondas implantadas para cada turno de trabajo marcando en los puntos de control establecidos o que se establezcan.

Este control se realizará mediante un sistema electrónico, aprobado por la Dirección, integrado en los existentes en el que se recogerán de forma automática todos los datos concernientes a la ejecución cada ronda (hora, duración, puntos fichados, etc.) esta información estará accesible para la Dirección. Los costes derivados de esta integración correrán a cargo de la empresa contratista.

Durante las rondas, el Equipo de Seguridad procederá a reducir el riesgo de intrusión mediante la revisión y comprobación del correcto cierre de puertas y ventanas de todas las dependencias y pasillos que no se encuentren prestando servicio; procediendo a su cierre y al apagado de la iluminación innecesaria, según corresponda en cada caso.

En las rondas de control que se establezcan por los puestos en los que haya personas trabajando, las personas del Equipo de Seguridad contactarán verbalmente con ellas poniéndose a su disposición para cualquier situación de inseguridad que estimen requiera de su presencia, especialmente en las rondas nocturnas.

- Además, realizarán patrullas a horas irregulares no siguiendo siempre una ruta determinada, tanto por el interior de los edificios como por el exterior de la OSI BS.
- Comunicarán los riesgos materiales o circunstancias favorables que puedan contribuir a evitar el riesgo de incendio y, usarán todos los medios preventivos y correctivos, a su alcance, para evitar que se origine o propague un incendio, sin poner en riesgo su propia seguridad.
- En general comunicarán todos los daños o fallos que se aprecien en las instalaciones (conducciones de agua, elementos sanitarios, sistemas eléctricos, calefacción, etc.), para contribuir a evitar que se produzcan incidentes o accidentes, poniendo las situaciones detectadas en conocimiento de la Dirección, que se ocupará de realizar las gestiones oportunas para la corrección de las situaciones o deficiencias observadas por el Equipo de Seguridad
- En situaciones que requieran de una rápida intervención, que no admita demora, avisarán a la persona de Mantenimiento, para que corrija el fallo, problema o avería detectada, cumplimentándolo detalladamente en el parte de incidencias.
- Ante la detección de una potencial situación de emergencia o inseguridad, que pudieran ocasionarse tanto en el interior como por el exterior de los edificios, actuarán según requiera la urgencia del caso, si lo consideran pertinente, darán cuenta a las diferentes autoridades, o servicios de emergencia (112) según proceda en cada caso, de aquellas situaciones o cuestiones que prevean, puedan alterar el normal funcionamiento de la OSI BS y a continuación informarán, en cuanto sea posible, a la Dirección.
- Respuesta inmediata de todas las personas del Equipo de Seguridad ante cualquier aviso o llamada recibida por cualquier medio de

comunicación (directa, o indirectamente).

- Colaborarán con las personas trabajadoras de Osakidetza, cuando estas se lo requieran, en las sujeciones de pacientes para evitar que se autolesionen o lesionen a otras personas.
- Colaborarán en tranquilizar y contribuir a excarcelar a personas atrapadas en ascensores.
- Prestarán atención, asistencia y colaboración a las personas con cualquier tipo de diversidad funcional.
- Controlarán el acceso de visitas, acompañantes y otras personas, manteniéndolos en las zonas autorizadas, evitando que dificulten las actividades de las personas trabajadoras.
- Cuando esta labor sea realizada por personas trabajadoras de Osakidetza el equipo de Seguridad facilitará apoyo, colaboración y protección, si lo consideran necesario o se lo solicitan.
- Tendrán especial cuidado en el control de acceso de acompañantes de pacientes en los Servicios de Urgencias, siguiendo el protocolo establecido, manteniendo las zonas de acceso y de trabajo, libres de acompañantes, indicándoles que se sitúen en las zonas establecidas y en las salas de espera, para evitar que dificulten o interfieran las labores de las personas trabajadoras.
- Realizarán el control de acceso y de presencia o permanencia autorizada en condiciones de seguridad de las personas trabajadoras de las contratas que trabajan en la OSI BS.
- Respecto de las personas trabajadoras ajenas a los diferentes Centros objeto de este pliego (contratas, personal de otro Centro, etc.), únicamente procederá la apertura de puertas por parte de las personas del Equipo de Seguridad, si existe comunicación de la Dirección.
- Una persona responsable del área/servicio al que pretendan acceder o, en su caso, del Servicio de Mantenimiento deberá haber realizado con anticipación la oportuna solicitud a la Dirección. En los casos en que exista solicitud, la Dirección, se ocupará de realizar la oportuna comunicación de actividad autorizada y apertura de accesos al Equipo de Seguridad.
- Las personas del Equipo de Seguridad deberán anotar en su parte de incidencias o en su caso en el libro de control de accesos todos los datos relevantes de la persona o personas que acceden a la zona (nombre y apellidos, DNI, empresa, motivo, hora de entrada y hora de salida) y otras cuestiones o incidencias que, en relación con lo dispuesto en este punto, pudieran plantearse.

- Control de parada y estacionamiento correcto de vehículos para garantizar la accesibilidad y la circulación de vehículos, especialmente, de los Servicios de Emergencia (ambulancias, bomberos, protección civil, etc.) o con destino al Servicio de Urgencias, con vehículos con mercancías para el centro, aplicando las medidas que determinen adecuadas para cada circunstancia: etiquetas disuasorias, balizas, vallas, conos y pivotes, bandas de señalización, y avisando directamente a las autoridades competentes si la situación lo requiere.
- La gestión del correcto desarrollo del tráfico, por lo que pueda afectar a la seguridad (obstaculización del paso de vehículos de emergencia, colapso del tráfico, etc.) ya sea esporádica o con algún grado de permanencia (obras, etc.) con ordenación, cuando resulte preciso, del tráfico en el interior o hacia el exterior del recinto, así como del tránsito en las zonas reservadas o de circulación restringida y la preservación de estacionamientos reservados para obras, cargas y descargas u otros motivos.
- 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, control de matrículas, central contra incendios, y otros tipos de control eléctrico, electrónico o informático.
- 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 Osakidetza, de acuerdo con las directrices que, en orden a garantizar una adecuada utilización de los mismos, se le den a la empresa contratista desde la Dirección, y en todo caso de conformidad con la normativa vigente sobre protección de derechos fundamentales, (honor, intimidad personal y familiar, propia imagen, etc.).
- Gestión de Centros de Control y de las 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, realizando un chequeo diario de los distintos sistemas y mecanismos de seguridad asignados a su servicio.
- Asimismo, la empresa contratista será responsable de los daños y/o deterioros que pudieran sufrir los citados sistemas y equipos de vigilancia existentes o que pudieran instalarse en Osakidetza 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.

- Las personas trabajadoras dependientes de la empresa contratista están autorizadas para realizar el manejo y control de los citados sistemas y equipos, para la visualización y revisión de las grabaciones.
- Serán responsabilidad subsidiaria de la empresa contratista las consecuencias que pudieran derivarse de una actuación incorrecta o ilegal de las personas de su empresa que forman el Equipo de Seguridad, en tal sentido, y el pago de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de estas actuaciones.
- La empresa contratista será responsable de los daños y/o deterioros que pudieran sufrir los sistemas y equipos de vigilancia por un uso inadecuado de los mismos.
- Realizarán la activación y desactivación de los sistemas de alarma establecidos en los horarios y situaciones previstas o a requerimiento de las personas autorizadas.
- Asunción de todas las obligaciones que para las personas Vigilantes de Seguridad y/o Auxiliares se puedan derivar del “Plan de Emergencia y Evacuación”, del “Plan de Autoprotección” así como de otros planes establecidos o que la Dirección pueda establecer.
- Colaborarán con otras personas del Centro en la realización de tareas encaminadas a asegurar el retorno a la normalidad de funcionamiento del mismo, tras la alteración provocada por inclemencias del tiempo o un incidente o accidente grave.
- Participación en los diferentes equipos de trabajo de emergencias y autoprotección para los que sean requeridos en base a su conocimiento y experiencia.
- Velarán por el correcto desarrollo de la actividad del Centro controlando la presencia injustificada de personas, así como de aquellas que, habiendo sido atendidas, permanezcan en el centro sin motivo justificado, evitando la producción de conductas contrarias al normal desarrollo de la actividad o que pueda ser contraria al ordenamiento jurídico o a las normas internas de la OSI BS.
- Cualesquiera otros asuntos, relacionados directa e indirectamente con los puntos anteriormente citados.
- Recepción de señales de alarma de neveras y congeladores del centro y acceso a verificación de la alarma, así como comunicación y actuaciones que procedan.
- 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 la Ertzaintza o a expulsar del centro, según como proceda, a la persona consumidora 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 de Osakidetza, de lo establecido en los distintos Planes de Seguridad y de conformidad en todo momento con la normativa vigente en materia de Seguridad Privada.

Las empresas licitadoras, deberán presentar un Plan específico de seguridad en el que se recoja las medidas y medios previstos que garanticen la máxima seguridad en la OSI BS.

Debido a la existencia de personal de seguridad, se deberá concretar en un análisis pormenorizado todas las dependencias del Hospital y Centro de Rontegi, explicando las características y puntos débiles que concurren en cada una de ellas; el porqué de las medidas adoptadas, así como los medios que se definan como los más adecuados.

Será por cuenta del adjudicatario la gestión de las conexiones CRA de todos los centros dependientes de la OSI BS (13), así como el servicio de ACUDA y custodia de llaves de los mismos. (Se estiman 40 acudas al año).

En el caso de que por necesidad temporal se necesitara los servicios de personal auxiliar, entre sus tareas se destacan:

- ✓ Atención telefónica, el auxiliar de servicios atenderá, si fuera necesario, la centralita de teléfono a demanda de la OSI BS.
- ✓ Gestión de accesos a las dependencias de personas usuarias, información a las mismas y en su caso, direccionarlas al servicio solicitado, y de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior. Prestar atención, asistencia y colaboración a las personas con cualquier tipo de diversidad funcional.
- ✓ Colaborar con los y las vigilantes de seguridad en las necesidades de control de acceso, control de aparcamientos y control de tránsito de vehículos.
- ✓ Apagado y encendido de luces de los edificios cuando sea requerido por el personal del centro.
- ✓ Apertura y cierre de puertas y ventanas con carácter ordinario, se procederá a la apertura y cierre de las puertas y/o ventanas de las estancias del edificio cuando así sea requerido por el personal del centro.
- ✓ Revisión y comprobación mediante “check list” (revisión) diaria de la totalidad de elementos de detección y extinción de incendios.

De la misma forma, pondrá en conocimiento (documentalmente) todas aquellas incidencias o anomalías contrarias a lo recogido en el Plan de Autoprotección que sean detectadas.

- ✓ Aviso a la CRA del incumplimiento de las normas en las instalaciones, ya se trate de normativa integrante del ordenamiento jurídico o de normativa de carácter interno del mismo.
- ✓ Respuesta inmediata del auxiliar, ante cualquier aviso o llamada recibida por cualquier medio de comunicación (directa, o por cualquier equipo de comunicación).
- ✓ El personal auxiliar de servicios deberá anotar diariamente lo que le corresponda en el parte de incidencias

En relación con lo establecido en los apartados anteriores, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que de una actuación incorrecta en tal sentido pudieran derivarse.

Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la OSI BS, un técnico de referencia, estable y conocedor de las instalaciones y sistemas de seguridad, con la formación y experiencia necesarias para gestionar y realizar el mantenimiento preventivo de todos los sistemas de seguridad instalados en edificios e instalaciones, debiendo:

- Mantener actualizadas las ubicaciones de todos los componentes instalados, incluidas orientaciones, en los planos correspondientes de cada edificio e instalación.
- Mantener actualizada la relación de los componentes instalados en cada edificio, con sus características principales y codificación para localizar su ubicación de manera inequívoca en el plano correspondiente.
- Elaborar plan anual de mantenimiento preventivo con revisiones trimestrales distribuidas uniformemente en el año. Dicho plan referenciará los mantenimientos ya realizados con la codificación (nº informe) que se estime oportuna, para una rápida búsqueda del informe generado en cada caso.
- Generar ficha inspección para la correcta realización de las revisiones indicadas y evitar que se olvide ningún aspecto a verificar en las mismas, con puntos de control y verificaciones a realizar. La mencionada lista incluirá, al menos:
- Verificaciones sistema intrusión: De acuerdo a los Anexos 11 y 111 de la Orden INT/316/2011 de 1 de febrero sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

- Verificaciones sistema CCTV y verificaciones sistema control de accesos
- Registro mantenimiento preventivo. Una vez rellenada, dicha ficha servirá de registro de la inspección realizada y se le dará un número de informe, remitiendolo a la dirección electrónica que se facilitará al inicio del contrato.
- En zona visible de admisión se colocará letrero con nombre de la empresa mantenedora y teléfono de urgencias. Así mismo dispondrá de espacio para pegar etiqueta del último mantenimiento realizado. Dicha etiqueta contendrá el nº informe de la inspección, fecha inspección, fecha próxima inspección y técnico que la realizó.
- Todas las operaciones que no requieran suministro de ningún tipo de material ni repuesto, estarán incluidas dentro del mantenimiento preventivo, dejando siempre constancia de su revisión y de la labor realizada en la correspondiente ficha de inspección.
- En caso de detectar algún equipo o elemento deteriorado, se dejará constancia en el registro de la inspección, se reparará y facturará como un mantenimiento correctivo, en el caso de que la reparación sea elevada se enviará al servicio de mantenimiento de la OSI BS presupuesto correspondiente.

Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo consiste en la realización, en el menor plazo de tiempo posible; de todas las operaciones necesarias para la reparación de las averías o incidencias que puedan surgir en los elementos que componen las instalaciones objeto del contrato.

Se comprobará que queden correctamente funcionando con todas sus prestaciones y rendimientos.

A la mayor brevedad posible, se comunicará al servicio de mantenimiento de la OSIBS por medio del correo electrónico y/o teléfono que se indicará al inicio del contrato.

Solicitudes de mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá utilizar el GMAO de la OSIBS, SAP, para la gestión de averías, incidencias, posibles mejoras que se detecten.

Deben quedar registradas, adecuadamente en SAP, todas las actuaciones realizadas en la OSIBS.

URGENCIAS En casos excepcionales cuando la situación así lo requiera podrá solicitarse la intervención de mantenimiento de forma telefónica a través del responsable del centro donde ha ocurrido la anomalía.

El equipamiento actualmente instalado es:

■ *** Hospital San Eloy:**

Circuito cerrado TV con:

- 28 Minidomos interiores
- 11 Bullet exteriores/interiores
- 2 Domos PTZ Exteriores
- 1 NVR Avigilon (Videograbador)

Control de acceso DORLET

*** Ambulatorio Zaballa:**

Circuito cerrado TV con: 5 minidomos de interior

Control de acceso DORLET

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 5 detectores

*** PAC Sestao:**

Circuito cerrado TV con: 3 minidomos de interior

Control de acceso DORLET

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 9 detectores

*** Consultorio La Iberia:**

Circuito cerrado TV con: 1 minidomo de interior

Control de acceso DORLET

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 8 detectores

*** Ambulatorio Urban:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 8 detectores

*** Ambulatorio Urban2:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 12 detectores

*** Ambulatorio Lutzana:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 11 detectores

*** Ambulatorio Zuazo:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 10 detectores

*** Ambulatorio La Paz:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 5 detectores

*** Ambulatorio Retuerto:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 3 detectores

*** Ambulatorio Rontegi:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 17 detectores

*** Ambulatorio Kueto:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 5 detectores

*** Ambulatorio San Vicente:**

Intrusión: 1 central + 1 teclado + 1 sirena + 4 detectores

Licencias Avigilon estándar

La empresa adjudicataria, prestará a la OSI BS asesoramiento técnico en materia de seguridad, con un alcance que comprenderá tanto la actividad de seguridad privada desarrollada por la propia adjudicataria, como la que afecta a la actividad de la OSI BS, en cualquiera de los centros adscritos a la misma.

El mencionado alcance, se extenderá al asesoramiento en relación a los medios técnicos de seguridad instalados y que se pudieran instalar, así como al del cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la vigente LOPD.

Este asesoramiento, se efectuará en coordinación con el/la responsable designada por la Dirección de la OSI BS, pudiendo ser a requerimiento de ésta o, en su caso, ante la detección por parte de la adjudicataria de situaciones que así lo requieran.

La empresa dispondrá de un máximo de 3 meses, desde la fecha de inicio del servicio, para realizar el análisis e inventariado de los sistemas de seguridad actuales.

Para ello, es indispensable que la adjudicataria cumpla los siguientes requerimientos para dar comienzo a la siguiente fase de la prestación del servicio:

- Asegurar que se dispone de un inventario completo de los sistemas de seguridad de la OSI BS.
- Establecer las condiciones necesarias para una prestación óptima.
- Documentar el conocimiento del entorno de la OSI BS.

Central receptora de alarmas (cra).

La empresa adjudicataria de este lote dispondrá de CRA, propia o subcontratada, con servicio 365d-24h donde se recibirán de forma independiente las señales de las centrales de intrusión y protección contra incendios, para su posterior gestión.

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria conectará a la CRA todas las señales de intrusión de las centralitas especificadas en la tabla anterior sin coste alguno.

La CRA registrará todos los eventos recibidos y las actuaciones realizadas en cada caso, así como los test realizados a cada central de intrusión y el resultado de cada uno.

La empresa adjudicataria actualizará, a petición de la OSI BS y sin coste alguno los datos internos de usuarios, claves, teléfonos, protocolos, etc.

Ante cualquier incidente en un edificio, principalmente saltos de alarma, OSI BS podrá solicitar todos los datos de los eventos y actuaciones realizadas, recogidos en la CRA de la adjudicataria:

El protocolo de actuación ante saltos de alarma y la verificación de los mismos estará de acuerdo con el capítulo II de la Orden INT/316/2011. La empresa de seguridad propondrá las modificaciones necesarias en los sistemas de seguridad de cada edificio para cumplir con el mencionado capítulo de la citada orden de manera segura y eficaz.

Servicio acuda

La empresa adjudicataria dispondrá de servicio acuda 365d-24h, consistente en el desplazamiento inmediato al edificio, cuando sea lo indicado por el protocolo establecido, de personal de vigilancia uniformado en vehículo rotulado de la empresa de seguridad.

Este personal portará las llaves del edificio y un sistema de comunicación permanente con la empresa de seguridad, de forma que cualquier incidencia en el servicio sea inmediatamente conocida y actuar en consecuencia.

El acuda, tras ser recibida la alarma, debe personarse en el edificio en un tiempo máximo de 30 minutos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los y las trabajadores todas aquellas herramientas necesarias para el desempeño de sus tareas, así como Equipo de Protección Individual (EPIs) en caso necesario.

Además, la empresa adjudicataria facilitará un/a interlocutor directo disponible 24 horas al día 365 días al año.

REGISTRO ACUDAS Cada servicio de acuda generará un informe con todas las actuaciones, tiempos, hechos y demás observaciones, que se deberá informar a la OSI BS, así como el informe de la CRA.

Activación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA) por señal de alarma procedente del sistema contra robo e intrusión

- En el caso de que la intervención del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA) tenga por objeto responder ante una señal de alarma relacionada con un robo o intrusión, la verificación personal se restringirá al exterior de los inmuebles, ajustándose, en todo caso, a lo dispuesto en el R.D 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada y en la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
- Cuando la verificación técnica no haya confirmado la realidad de la alarma, el servicio de verificación desplazado hasta el lugar realizará las comprobaciones oportunas, incluyendo las que lleven implícitas una verificación interior.
- En el mismo ámbito de actuación, el personal de seguridad que realice este tipo de verificaciones deberá estar debidamente uniformado, utilizar vehículos rotulados con el anagrama de la empresa y disponer de un sistema de comunicación permanente con la empresa adjudicataria que permita informar de manera inmediata a la Central Receptora de Alarmas (CRA) y, en su caso, a la Ertzaintza o Policía Local. Este personal, además, deberá contar con la formación específica recogida en los programas de formación de personal de seguridad privada.

Activación del servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA) por señal de alarma procedente del sistema de detección de incendios.

- Cuando el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA) se active como consecuencia de una señal de alarma procedente del sistema de detección de incendios, el personal asignado se desplazará hasta el inmueble protegido, con el objeto de confirmar la realidad de la alarma, mediante una verificación y proceder según el Plan de Autoprotección del centro.
- En caso de que se observe una situación de incendio o existan indicios que puedan dar lugar a una sospecha fundada, el servicio de respuesta ante alarmas y avisos de emergencia (ACUDA) comunicará directamente con los servicios de emergencia, con el objeto de reducir al mínimo los tiempos de reacción y paliar, en la medida de lo posible, los efectos del fuego. Dicha comunicación se realizará sin perjuicio de la imperativa información que se tenga que trasladar a la CRA, de acuerdo a las instrucciones establecidas.

Cuando de las verificaciones realizadas no se desprenda la existencia de un incendio, el servicio desplazado comunicará la situación a la CRA y facilitará el acceso al inmueble al servicio de mantenimiento 24 horas, conforme a las instrucciones que se impartan.

Custodia de llaves.

El servicio de custodia de llaves consiste en el depósito, por parte la OSI BS de las llaves de los edificios que tienen instalado sistema de intrusión y/o protección contra incendios. La custodia de llaves contempla la entrega y recogida de llaves, cuando se requiera a petición tanto de la OSIBS, como del personal autorizado por este, a fin de resolver las incidencias que se produzcan, este servicio será de 365d-24h.

Para la prestación del servicio descrito, la OS IBS pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un juego de llaves de los centros especificados en este lote, junto con las direcciones de los centros y el código de la alarma de las instalaciones (si hubiera).

Las llaves deben de estar custodiadas las 24 horas y a disposición para su servicio en caso de ser necesario

La empresa adjudicataria custodiará las llaves en sus instalaciones, dentro de un armario, perfectamente ordenadas. Las llaves en custodia de la OSI BS se identificarán por un código indicado por el responsable del contrato a la entrega de estas. Nunca aparecerá el nombre del edificio junto a las mismas.

La entrega de llaves, tanto para personal autorizado por la OSIBS o vigilantes del servicio acuda, quedará registrada (nombre, DNI, motivo) por la persona responsable de la custodia, así como el retorno de esta.

La empresa adjudicataria realizará, sin coste alguno para la OSIBS, una verificación anual de todas las llaves, comprobando que abren el edificio correspondiente y dejando registro de la verificación.

4. REQUISITOS NORMATIVOS

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.

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/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. En el mismo sentido será de obligado cumplimiento toda aquella legislación o reglamentación, aún sin ser estrictamente referida a la Seguridad Privada, pero que pueda afectar o regular el objeto de la prestación.

5. PERSONAL

Para la ejecución del servicio la empresa adjudicataria tiene el deber de subrogar al personal de seguridad que actualmente está asignado al servicio. Este personal dependerá exclusiva y directamente de la empresa adjudicataria que asumirá todos los derechos y deberes respecto a este personal, según lo establecido en la legislación vigente y futura, sin que en ningún caso resulte responsable la administración contratante de las obligaciones del contratista respecto a su personal, por lo que, en ningún caso, existirá relación laboral entre el personal de la administración adjudicataria y la entidad contratante.

Se adjunta como Anexo I al presente Pliego relación del personal a subrogar por la empresa adjudicataria.

Corresponderá al adjudicatario el mantenimiento de la disciplina y competencia profesional de su personal, admitiendo las correcciones y cambios de personal que se indiquen por la OSI BS.

La OSI BS podrá recabar el soporte documental (plantillas y listados de turnos, fichaje del personal, etc.) que garantice el mantenimiento de la plantilla contractualmente establecida.

El Personal de la contrata deberá hallarse en posesión de la Tarjeta de Identificación Profesional otorgada por el Ministerio del Interior y deberá haber sido seleccionado atendiendo a las siguientes características:

- a) Preparación psicológica y madurez adecuada. En especial deberá familiarizarse con el tipo de sucesos que potencialmente pueden desarrollarse en el Centro y en los Servicios de Urgencia y horas de visita en el caso de tratarse de un centro hospitalario.
- b) Preparación física suficiente.
- c) Conocimientos de defensa personal, además de conocimientos técnicos de sistemas de detección y protección de incendios, formación mínima a nivel de equipos intervención y planes de evacuación.
- d) Todo el personal de vigilancia que acuda a nuestra OSI, sustituyendo al personal subrogado, serán vigilantes de seguridad titulados.
- e) Toda persona de nueva incorporación a la plantilla asignada a cada centro objeto del presente expediente 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 y para su capacitación en los sistemas, equipos, rondas, cronograma, planes de emergencias, protocolos y procedimientos de actuación establecidos.

f) Al finalizar esta capacitación deberá conocer los Planes de Autoprotección, así como los protocolos de actuación en las diferentes situaciones de emergencia que pudieran darse en el centro en el que va a desarrollar su labor y tener conocimientos técnicos y operativos suficientes de los sistemas de detección de incendios y planes de evacuación, así como de los demás sistemas de seguridad existentes en el centro.

g) De forma no habitual, derivada de las diferentes necesidades y contingencias que puedan surgir de manera recurrente, pero con frecuencia difícilmente previsibles, bien debido a sobrecargas de trabajo o a otros factores, se podrá requerir la presencia extraordinaria de uno o más vigilantes de seguridad o auxiliares según la necesidad y criterio de la Dirección de la OSI BS. Este servicio adicional, cuantificado en horas, no tiene naturaleza de modificación contractual y cesará cuando la necesidad por la que se inició su prestación llegue a su término.

La OSI BS y la empresa que resulte adjudicataria del servicio convendrán, cuando fuera necesario, el mejor procedimiento de instrucción del personal de vigilancia para la revisión, manejo y conservación de los sistemas mecánicos, eléctricos o electrónicos de seguridad instalados o que se puedan instalar en las dependencias de la OSI.

Las personas del Equipo de Seguridad se ajustarán en todo momento a las siguientes pautas de comportamiento:

- Mantendrán un aspecto aseado y discreto, prestando especial cuidado a la higiene personal.
- La actitud en las áreas en las que hay público será correcta y educada. Se tratará de hablar tan solo de temas intrascendentes, evitando las conversaciones relativas a dolencias de pacientes o personas ingresadas o que trabajan 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 mantendrán una actitud de vigilancia activa, evitando las actitudes y posturas que puedan transmitir relajación o disminución de la actitud activa.
- El personal de vigilancia de seguridad mantendrá un comportamiento ejemplar y cumplirán y harán cumplir las normas anti-tabaco.

La empresa contratista quedará obligada a sustituir aquel personal que no procediere con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o faltar de la necesaria discreción en un centro sanitario,

a criterio del responsable de seguridad corporativa de Osakidetza y/o la Dirección de la OSI BS y siempre que se requiera por ésta.

También deberá ser retirada y sustituida de inmediato por la empresa contratista aquella persona del equipo de seguridad que no actuase con la rapidez, diligencia y profesionalidad requerida, en una actuación considerada prioritaria o de emergencia (Intervención en emergencia, sujeción mecánica, personas atrapadas en ascensor, etc.), cuya actuación, inhibición o ineficiencia haya podido menoscabar la seguridad de las personas trabajadoras, pacientes o visitantes.

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.

En cualquier caso solo se podrá sustituir o retirar personal, con la autorización previa de la Dirección de la OSI BS, informándose por el adjudicatario a los/las responsables de la OSI sobre la circunstancias del personal (Nombre, apellidos, antigüedad, formación, acreditaciones necesarias, etc..)

La función del personal que prestará la cobertura del objeto del presente pliego será en todo caso sin arma.

La empresa adjudicataria se compromete a disponer, en todo momento y sin contar al personal asignado a la OSI BS, de tres personas capacitadas y conocedoras de la OSI, para las sustituciones que fueran necesarias. Dispondrá de un retén de personal de seguridad que podrá prestar servicio en caso de necesidad urgente en un plazo de dos horas.

La incorporación de nuevo personal a los distintos centros objeto del presente concurso deberá realizarse teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Conocimiento previo de las instalaciones del centro de que se trate.
- 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 personal de vigilancia mantendrá una entrevista con los/las responsables del contrato, 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 personal de vigilancia, no sea posible cumplir los plazos previstos en los puntos anteriores, la empresa adjudicataria remitirá la ficha del personal de sustitución 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 mismo en el menor tiempo posible.
- Dado que este personal va a desarrollar su labor en centros en los cuales el acceso de personal menor de 18 años es habitual se solicita, conforme a la ley 26/2015 y teniendo en cuenta el informe jurídico 0401/2015 de la Agencia Española de Protección de datos, el certificado negativo de no condena previa con delitos de naturaleza sexual.

Medios técnicos

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.

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

El personal de seguridad deberá estar debidamente uniformado e identificado, deberá llevar en lugar visible la identificación profesional en los términos establecidos por la normativa de seguridad privada. La vestimenta deberá ser homogénea y encontrarse en buen estado de uso y limpieza.

La uniformidad se ajustará a los criterios de VERANO/INVIERNO, de forma que en cada momento el personal de vigilancia sea portador de la misma uniformidad. El cambio de uniformidad por temporada, según el criterio mencionado, se realizará a la vez para todo el personal de vigilancia de servicio o asignados al centro de que se trate. 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.

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 la empresa adjudicataria la encargada de suministrarlos al personal de seguridad asignado, y a su coste.

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.

El personal de vigilancia y seguridad de las empresas adjudicatarias estará dotado de:

- Linterna y recambios.
- Chalecos anticorte.
- Guantes anticorte.
- Medios de comunicación (walkie talkies, y teléfonos) proporcionados por las empresas adjudicatarias, 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.

Para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones los sistemas de comunicación contarán con un sistema de seccafonía.

- Los sistemas de comunicación deberán estar dotados de un sistema de auricular o similar, que permita preservar la confidencialidad de las conversaciones.

Su utilización por parte del personal afectado será obligatoria.

- La OSI BS podrá dotar, si lo considera necesario, de un teléfono móvil corporativo como integrantes del Equipo de Primera Intervención, del que forman parte activa, y altamente importante, así como de otro tipo de alarmas.

Este teléfono deberá estar operativo y ser portado en todo momento por el personal de vigilancia que se ocupará de mantener los equipos de comunicación en estado óptimo y de carga para que permanezcan operativos las 24 horas.

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

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 del adjudicatario.

La OSI BS, facilitará a la empresa de seguridad un local para su uso como vestuario sin coste.

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 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 adjudicataria de presentar, previo a la formalización del contrato, de 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 adjudicataria tiene que velar por la correcta utilización y gestión de los sistemas de seguridad.

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 trabajador o trabajadora sin el requisito del reconocimiento médico previo.

En todo caso, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento del responsable del contrato cualquier modificación de la plantilla que pudiera producirse, debiendo 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.

La OSI BS se reserva el derecho de someter a reconocimiento médico a cualquier trabajador/a aportado por el adjudicatario, así como el de exigir la prueba documental de los reconocimientos a que le obligue, como empresa, la legislación vigente.

Requisitos formativos

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar, sin ningún tipo de coste para la OSIBS, la formación continua obligatoria (20 horas anuales) de forma consensuada con la OSI BS 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.

Todo el personal de seguridad que preste sus servicios en Osakidetza, (subrogables o de nuevo ingreso), deberán contar con “Formación específica para Personal 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/s empresa/s adjudicataria/s proporcionar, a su cargo y coste, dicha formación al personal de vigilancia llamado a prestar el servicio objeto del contrato, y que no cuente 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:

1. La seguridad en Centros Hospitalarios.

Características generales.

Zonas y áreas de seguridad.

Protección de edificios.

Análisis de riesgos y amenazas.

Formación específica para Personal de Seguridad que presten servicio de vigilancia en el ámbito psiquiátrico y urgencias hospitalarias: Situaciones potenciales de riesgo, contenciones mecánicas, desescalada verbal, etc.).

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. Prevención de riesgos laborales.

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

6. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

El personal de Seguridad de la empresa contratista que vaya a dar cobertura a este expediente está obligada a la asistencia a los cursos de formación, capacitación y reciclaje que la Dirección entienda necesarios para el desempeño correcto de su labor. La inasistencia injustificada a estos cursos supondrá su incapacitación para el desempeño de la actividad laboral en este contrato y por tanto la obligación del cambio a otro puesto de trabajo por la empresa contratista del contrato.

La OSI BS y la empresa que resulte adjudicataria del servicio convendrán, cuando fuera necesario, el mejor procedimiento de instrucción del personal de vigilancia para la revisión, manejo y conservación de los sistemas mecánicos, eléctricos o electrónicos de seguridad instalados o que se puedan instalar en el futuro en las dependencias del Centro. La empresa contratista está obligada a retirar a la persona, tras esta formación, si no estuviera capacitada para su correcto manejo o no procediera de forma adecuada con los equipos.

La persona de Seguridad que desempeñe su labor en cualquiera de los centros de este contrato deberá tener conocimientos adecuados en el uso y manejo de sistemas de detección y lucha contra incendios, así como de los distintos sistemas de seguridad: Centro de control, monitores, grabadores, sistemas de CCTV, control de accesos, sistemas anti-intrusión, alarma, etc., existentes y deberá formarse y familiarizarse con aquellos nuevos que pudieran instalarse. Será obligatoria la asistencia a los cursos impartidos por la OSI BS en relación a Autoprotección.

La empresa contratista remitirá a la Dirección relación nominal detallada de cursos y actividades formativas que realicen las personas que destine a la cobertura de este contrato. Cada persona de la empresa contratista, que la misma quiera destinar a cubrir un puesto en el equipo de seguridad de cualquiera de los Centros objetos de este contrato, deberá ser del nivel de formación profesional requerido y habilitada para ello. La Dirección fomenta que la empresa contratista potencie el conocimiento y utilización del euskera priorizando la adscripción al equipo de seguridad de personas que, además de sus buenas aptitudes y actitudes, tengan la capacidad de comunicarse en euskera de forma fluida.

El contratista quedará obligado a retirar aquel personal que no procediere con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o falta de la necesaria discreción en un Centro, a criterio de la Dirección de la OSIBS y/o del Servicio de Seguridad Corporativa, siempre que se requiera por ésta.

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.

Interlocutor del servicio

Previo a la formalización del contrato por la empresa adjudicataria, se deberá aportar documentalmente, el nombre, apellidos, cargo que ostenta, teléfono y correo electrónico de contacto de una persona coordinadora técnica o responsable de la empresa, perteneciente a la plantilla de la contratista (no personal subrogable), para que actúe como persona interlocutora de ésta, frente al poder adjudicador canalizando la comunicación entre la contratista y el personal adscrito al contrato, de un lado, y el poder adjudicador, de otro lado, a través del responsable del contrato en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

6. PARTES E INFORMES

En la ejecución del contrato la empresa contratista está obligada 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 la Dirección u Osakidetza para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

Los informes se realizarán en el formato que solicite la Dirección, en cada momento, empleando las herramientas definidas para tal efecto.

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

- Informe diario de incidencias: parte de las incidencias producidas durante la realización de cada turno de trabajo, recopilando y anotando cuanta información sea relevante para conocimiento y resolución de las incidencias detectadas.
- Elaboración de propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).

- Partes para el servicio de mantenimiento para la subsanación rápida de las deficiencias encontradas en cada turno de trabajo, así como informes mensuales, con detalle, referente tanto al mantenimiento preventivo como correctivo e incidencias de alarmas, acudas...
- Con carácter mensual se remitirá calendario laboral, informe de inspecciones, así como cualquier otro que requiera la Dirección de la OSI BS.

Las personas del Equipo de Seguridad, en aquellas incidencias en las que consideren sea precisa la intervención inmediata de las personas trabajadoras del Servicio de Mantenimiento por considerar el asunto urgente o que no admite demora, lo comunicará directamente al Servicio de Mantenimiento para que gestione su intervención y reparación, en función de la urgencia del caso.

El Equipo de Seguridad informará inmediatamente a la Dirección, de cualquier hecho o incidente que pudiera considerarse una amenaza potencial grave o que puede alterar de forma grave la actividad del Centro, con objeto de poder dar una respuesta adecuada, proporcional e inmediata.

Posteriormente lo dejarán anotado detalladamente en el libro de Incidencias.

7. PLANOS Y DETALLES DE SEGURIDAD

La Dirección de la OSI proporcionará a la empresa adjudicataria, para el mejor desarrollo de los servicios de vigilancia y seguridad y a la firma del contrato:

- a) Cuadro y plano detallado de los sistemas de protección, vigilancia y alarma de los recintos
- b) Ubicación de bocas de agua y sistemas de extinción de incendios
- c) Distribución y nomenclatura usada en el armario de llaves del Centro
- d) Detalle de características y emplazamiento de otras instalaciones especiales.

Como se ha mencionado anteriormente, dado que el personal de vigilancia y seguridad debe integrarse en los organigramas del Plan de Autoprotección, la empresa adjudicataria deberá proporcionar la información apropiada a su personal, además de cualquier otra formación necesaria para su integración en dicho organigrama. En caso de sustituciones, el personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos que el titular.

Podrá exigirse a la empresa adjudicataria, en el plazo de un mes contado a partir de la formalización del contrato, la revisión y aportación de posibles mejoras a los procedimientos y protocolos implantados. Se elaborará un documento con las Ordenes de Puesto. En ellos se incluirán, pormenorizadamente, todos los cometidos que deberá desempeñar el personal de vigilancia en servicio.

8. INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES

La Dirección de la OSI BS, podrá levantar actas de no conformidad por cualquiera de las siguientes causas:

- La realización de cambios de personal de seguridad asignado al Hospital o Centro.
- La no sustitución del personal de seguridad, tras el requerimiento de la Dirección de la OSI, por motivos justificados. (Faltas de puntualidad, limpieza en el uniforme, trato incorrecto al público o personal de la propia OSI, etc.)
- Por cualquier otra causa, que ponga en peligro el normal desarrollo de los trabajos asignados y las personas relacionadas.
- La incorporación de personal contraviniendo los criterios previstos en el presente contrato.

El levantamiento de actas de no conformidad no eximirá al adjudicatario de su obligación de finalizar el trabajo o de cualquier otra de sus obligaciones y responsabilidades, y en ningún caso constituirá una renuncia por parte de la OSI a sus otros derechos, incluyendo su derecho de resolver el contrato y la exigencia de daños y perjuicios.

Cualquier acta de no conformidad que levante la Dirección de la OSI deberá ser firmada por ambas partes, Dirección de la OSI y por el/la representante de la empresa adjudicataria. Si éste/a se negara a firmar, constará así en el acta, requiriéndose la presencia de dos testigos que declaren dicha negativa a la firma.

La suma de tres actas de no conformidad a lo largo de la vigencia del contrato podrá considerarse motivo suficiente de resolución del contrato si la Dirección de la OSI BS así lo considerase.

En lo relativo a incumplimientos en materia de Prevención de Riesgos Laborales se estará a lo dispuesto en el apartado correspondiente y/o normativa de aplicación.

9. OTRAS OBLIGACIONES

Será condición indispensable para la presentación de ofertas, la visita a las instalaciones de la OSI BS 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.

Para solicitar cita para la visita deberá enviarse un correo electrónico a la dirección Servicios.GeneralesOSIBS@osakidetza.eus. Por motivos logísticos y de organización interna, **la solicitud para realizar la visita solo podrá realizarse dentro de la primera semana desde la publicación del presente concurso, esto es, hasta el 3 de julio de 2026 inclusive.**

Finalizado este plazo se remitirá a las licitadoras por correo electrónico el día y hora previsto para la realización de esta visita. **Cualquier solicitud realizada fuera de estas fechas será rechazada.**

Tras la realización de la visita, a las empresas licitadoras se les remitirá por correo electrónico un **justificante de visita que deberá ser incluido en el Sobre A de la oferta.**

Para la valoración de los criterios técnicos de adjudicación, las empresas deberán presentar perfectamente ordenada y clasificada por criterio la información, no valorándose aquellas ofertas que no se presenten debidamente paginadas en correspondencia con índice, así como que tampoco serán objeto de valoración aquellas que superen los máximos de páginas establecidas para cada apartado:

60 PAGINAS, con las siguientes características:

- Índice, indicando el desarrollo de cada uno de los criterios de adjudicación.
- Caracteres: Arial 10 a dos caras.
- Interlineado 1,5.
- Márgenes: superior e inferior, derecho e izquierdo 3 cm.

Otra documentación a presentar a requerimiento de la OSI: Las empresas licitadoras aportarán además de la documentación exigida en el resto del expediente la siguiente:

Declaración de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos y Confidencialidad.

Programa de formación a vigilantes, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento de Seguridad Privada, así como el compromiso de impartir los cursos de actualización y especialización en los 6 primeros meses de contrato.

Carta Acuse Recibo Información en PRL y compromiso de cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el Dossier Informativo en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

10. HABILITACIÓN EMPRESARIAL

La empresa adjudicataria estará al corriente de cuantos permisos, licencias o autorizaciones sean precisas para el desempeño del servicio, de acuerdo con la legislación vigente, siendo todo ello de su responsabilidad. Deberá presentar como parte de la documentación jurídica, la acreditación de la correspondiente autorización expedida por la Administración oportuna.

Habilitación emitida, bien por el Ministerio del Interior del Gobierno de España, bien por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, para el desarrollo de actividades de vigilancia y protección de bienes y establecimientos.

Certificado de inscripción en el Registro de Empresas de Seguridad de la Dirección General de la Policía o de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Deberá disponer de dicha habilitación a la fecha final de presentación de ofertas.

11. 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.

**IDOIA
GARAIZABAL
ARMESTO -
30601265H**

Firmado digitalmente
por IDOIA
GARAIZABAL
ARMESTO - 30601265H
Fecha: 2026.06.24
11:36:09 +02'00'

ANEXO I

PERSONAL ASIGNADO

OSI BARAKALDO SESTAO

CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	CONTRATO	JORNADA	SALARIO BRUTO	OBSERVACIONES
Vigilante de Seguridad, sin arma	03/01/2002	100	100%	S/convenio*	Complemento puesto 60,09 € x 12 mensualidades
Vigilante de Seguridad, sin arma	06/07/2006	100	100%	S/convenio*	
Vigilante de Seguridad, sin arma	01/03/1999	100	100%	S/convenio*	
Vigilante de Seguridad, sin arma	23/03/2020	189	100%	S/convenio*	
Vigilante de Seguridad, sin arma	06/02/1998	540	50%	S/convenio*	

*Absentismo medio 2026= 28,22%

*CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE EMPRESAS DE SEGURIDAD



c/ Fontecha y Salazar, 9
3ª pta.
48007 Bilbao