

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:
SERVICIO DE VIGILANCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS TERRITORIALES
DE ALOKABIDE (ARABA, BIZKAIA Y GIPUZKOA)

I. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios profesionales consistentes en el servicio de vigilancia en las Oficinas Territoriales de Alokabide actualmente situadas en:

- Vitoria-Gasteiz, calle Portal de Gamarra, 1A, Planta baja
- Donostia / San Sebastián, Paseo Errotaburu 1, 7ª planta *
- Bilbao, Avenida de Ferrocarril 36, Planta baja

* Existe planificada una nueva ubicación para la oficina de Gipuzkoa.

Dado que son tres territorios diferenciados, la presente licitación se va a estructurar en tres lotes, uno para cada territorio.

II. DURACIÓN DEL CONTRATO

2 años con posibilidad de dos prórrogas de un año de duración cada una, es decir: 2+1+1

III. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El objeto del servicio de Seguridad y Vigilancia requerido en el presente pliego tendrá las siguientes tareas asignadas:

Vigilante de Seguridad:

- Vigilancia y protección de accesos e instalaciones de oficinas, protección y auxilio para con el personal, clientes, proveedores, etc
- Vigilancia y ronda de los exteriores de la oficina territorial para la detección de posibles amenazas ubicadas en el exterior. Control igualmente del correcto estado de puertas y ventanas, de cara a la seguridad de la oficina.
- Vigilancia y protección de todas las personas presentes en la oficina. Para ello será necesario la realización de rondas de seguridad por las instalaciones de la oficina territorial en las zonas de atención al público y salas de reuniones en cualquier punto de las instalaciones.
- Vigilancia y protección de las dependencias interiores y exteriores, custodia de los bienes y protección del personal en general, en caso de conflictos, tanto con clientes de los servicios de Alokabide como de otros agentes externos. Para ello se harán cargo de la situación que se genere, poniendo en marcha cuantos procedimientos y protocolos sean establecidos por Alokabide.
- Detectar en las instalaciones la posible comisión de actos delictivos o infracciones, tanto del ordenamiento jurídico como de la normativa interna fijada por Alokabide, evitándolos en la medida de lo posible o informando de todos ellos.
- Control y detección de conductas contrarias a la ley o normativa vigente sobre:

- Normativa antitabaco
 - Acceso de patinetes eléctricos y bicicletas
 - Acceso a oficinas con animales
 - Acceso con objetos que puedan ocasionar daños materiales o personales como pancartas, carteles ...
 - Realización de grabaciones
 - Otros ...
-
- Desalojo de aquellas personas que estén incumpliendo las normas básicas de civismo en oficinas de atención y que puedan generar situaciones de inseguridad (según protocolo de Alokabide) tales como: gritos, comportamientos incívicos, provocaciones, faltas de respeto... y en su caso contacto con los servicios policiales.
 - Verificación y actuación ante intrusiones físicas o de cualquier otra índole según los procedimientos establecidos por Alokabide.
 - Detección de circunstancias susceptibles de originar un posible delito y la comunicación de las mismas a la autoridad competente y a Alokabide, según los procedimientos acordados con la empresa adjudicataria del servicio
 - Detección de daños en las instalaciones y bienes en general de la oficina, así como la comunicación de los mismos a Alokabide, así como la adopción de medidas de urgencia encaminadas a la contención o minoración derivadas de dichos daños.
 - Protección y auxilio al personal de la oficina, así como a otras empresas colaboradoras que presten servicios en las oficinas.
 - Colaboración con el personal de Alokabide cuando sea requerido por el mismo ante situaciones de inseguridad.
 - Posibilidad de manejo de cuantos sistemas y subsistemas puedan atribuirse al servicio de seguridad: intrusión, incendios, control de accesos, etc.
 - Control de cierre y apertura de las instalaciones al público. En este sentido, será necesaria la custodia de los medios de apertura de la oficina territorial, (mando a distancia, llaves, tarjeta, etc) siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la pérdida o extravío de los mismos por cualquier causa atribuible a su personal.
 - a. Los medios de apertura no se podrán sacar de la oficina al finalizar la jornada y se mantendrán en un lugar informado a la empresa
 - b. Queda totalmente prohibida la reproducción o copia de cualquier medio de apertura de las instalaciones
 - c. A la finalización del contrato por cualquier causa, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Alokabide (originales y copias) que estén bajo su custodia, siendo responsable de los daños y perjuicios que de una actuación incorrecta en tal sentido pudieran derivarse.
 - Control de accesos a las instalaciones (bien de clientes, gremios, proveedores, manifestaciones...). Esto supondrá:
 - La verificación de la identidad de todas las personas que accedan a las instalaciones.
 - El control de aforos según el plan de seguridad, la normativa y planes de prevención de Alokabide vigentes.
 - En casuísticas especiales que impliquen un modelo de atención específico a algún cliente, se pondrá a disposición del vigilante los medios (comunicaciones, cartas...) que avalen ese modelo concreto de atención.

- Colaboración con el personal de Alokabide en la realización de tareas encaminadas a asegurar el correcto desarrollo de los servicios del mismo, como consecuencia de inclemencias del tiempo.
- Intercambio de llaves con gremios o empresas colaboradoras siguiendo los criterios fijados al respecto por Alokabide. Esta acción supondrá la vigilancia de las mismas y el registro en la herramienta que Alokabide determine para poder realizar la trazabilidad y circuito de las mismas.
- Comunicación de cuantas incidencias se produzcan, tanto de seguridad como del propio servicio de vigilancia a Alokabide. Para ello se requerirá la elaboración de dos tipos de partes o informes:

PARTE DIARIO:

- Los Vigilantes de Seguridad deberán realizar diariamente un parte de incidencias, en el que se recogerán todos aquellos aspectos relativos al desarrollo de su actividad, y de forma particular, las incidencias producidas durante la misma.
- Los partes diarios de servicio, en caso de que exista soporte de los mismos en papel, como cualquier otra información documental, no podrá ser extraída de las instalaciones del centro por parte del propio vigilante.
- Dichos partes deberán ser trasladados a Alokabide de forma periódica (como mínimo de forma semanal) a través de canales seguros de comunicación y accesibles.
- Debe existir el compromiso de devolución a la finalización del servicio.

INFORME DE INCIDENCIA:

- En los casos en que se haya producido una incidencia de seguridad o que sea requerido por Alokabide a tal efecto, la persona de vigilancia sea actuante o conocedora de la misma, rellenará un parte específico, haciendo constar todas las circunstancias de dicha incidencia o todos los aspectos relativos a los hechos por los que se le ha requerido el informe.
- Este parte se trasladará a Alokabide el mismo día de la incidencia producida para poder valorar las medidas a tomar en caso de que sea necesario.

De cualquier forma, las incidencias producidas durante el servicio deberán ser puestas en conocimiento de la persona coordinadora del servicio, de forma inmediata al momento de conocerse la misma, y de forma independiente a su reflejo documental en el oportuno parte o informe.

Los partes serán confeccionados de tal forma que garanticen su legibilidad y el personal de vigilancia se abstendrá de incluir en los mismos información no relacionada con la actividad de seguridad.

En aquellos casos en los que la propia empresa adjudicataria, sea requerida para la elaboración de un informe concreto relativo a posibles incidencias o cualesquiera otras circunstancias del servicio, deberá ser realizado y presentado en un plazo no

superior a 24 horas desde el momento de la solicitud.

- Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lo que les sea requerido.
- En lo relativo a las funciones referidas en este apartado, Alokabide se reserva el derecho de especificar 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 la oficina.
- En su caso, todas aquellas cuestiones incluidas en la normativa de seguridad vigente.

Figura coordinadora del servicio:

- Velará por el cumplimiento general del contrato (cobertura del mismo, gestión de ausencias, indicadores, reuniones de seguimiento, colaboración con Alokabide en elaboración de protocolos de trabajo para la persona vigilante...).
- Será la persona de interlocución con Alokabide para la comunicación de incidencias con clientes surgidas durante el servicio así como el tratamiento de casuísticas particulares sobre su acceso a instalaciones, tratando todo ello con la confidencialidad requerida.
- Informará a la persona responsable del contrato de cualquier modificación en el organigrama de su empresa, cambios en los canales de contacto, cambio de puestos o cualquier otra situación que afecte a la interlocución con Alokabide.
- Realizará visitas de seguimiento y control del servicio in situ en las instalaciones, al menos 1 vez al mes. Redactará un acta y trasladará la información y las posibles mejoras detectadas a la persona responsable del servicio.

Todas las tareas señaladas en este punto 3, son consideradas tareas críticas. Únicamente podrán subcontratarse aquellas tareas auxiliares puntuales y altamente especializadas que puedan ser requeridas.

IV. EQUIPO Y COORDINACIÓN

Para llevar a cabo lo descrito en el anterior punto, se requiere de los siguientes perfiles:

1. Equipo: Para llevar a cabo la prestación de los servicios solicitados, se requiere de dos perfiles diferenciados (vigilante de seguridad con presencialidad exclusiva en las instalaciones de Alokabide y figura coordinadora del servicio), ambos con los requisitos solicitados en el informe de necesidad de la presente licitación.

Así mismo, los licitantes pueden ofrecer, de acuerdo con el criterio adjudicación sujeto a juicio de valor del equipo de trabajo, un equipo complementario con personas adicionales distintas a los dos anteriores.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo completo (que cumpla el número, los perfiles y requisitos definidos para atender al servicio normal objeto del contrato), y con disponibilidad y flexibilidad horaria según las necesidades requeridas para la prestación de los servicios solicitados.

Los cambios puntuales en la composición del equipo mínimo y complementario deberán ser comunicados con una antelación mínima de 15 días a su efectividad. Habrán de reunir

en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos u ofertados en este apartado.

2. Responsable del contrato: La empresa adjudicataria deberá presentar una figura, diferente a las anteriores, para el seguimiento de los temas contractuales.

V. MEDIOS TÉCNICOS, UNIFORMES Y DOTACIÓN

Para la persona de vigilancia:

Será obligación de la empresa contratista uniformar por su cuenta a todo el personal durante las horas en que se realice el servicio presencial en nuestras instalaciones, todo ello de acuerdo con las prescripciones al respecto establecidas por la normativa de seguridad privada que resulte de aplicación.

Dicho uniforme deberá cumplir con lo descrito en el convenio y la normativa vigente para las empresas de seguridad y particularmente, estar preparada para la realización más adecuada para el/la trabajador/a, tanto en el interior del edificio como en el exterior del mismo, y frente a todas las condiciones climáticas.

Dentro del criterio de uniformidad se deberá prestar especial atención a la correcta higiene personal y aspecto exterior, así como a la ausencia de elementos estéticos que puedan entrañar un riesgo tanto para las personas objeto del servicio como para las propias personas vigilantes.

En cuanto a dotaciones del servicio, se deberá proveer:

Al vigilante de seguridad de:

- Un teléfono móvil para garantizar intercomunicación permanente con responsable de contrato o las fuerzas de seguridad públicas en caso de que sea necesario. Dicho número de teléfono será puesto en conocimiento de Alokabide.
- De la misma manera, la persona vigilante deberá disponer de un dispositivo* (Tablet, ordenador o similar con conectividad a Internet vía WIFI) a través del cual se pueda acceder a las aplicaciones informáticas que se consideren necesarias para realizar soporte a los descrito en el apartado de PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

* Aunque inicialmente no sea un requisito, a medida que se implanten distintos desarrollos y procesos, Alokabide solicitará la puesta a disposición de este dispositivo. Los mencionados dispositivos, así como los gastos inherentes de implantación (programas, seguridad informática, apps, etc...) que sean preceptivos para desarrollar la prestación correrán a cargo de la adjudicataria.

A la persona coordinadora:

- Deberá disponer de un teléfono móvil y una dirección de correo electrónico operativa, para garantizar intercomunicación con Alokabide.

V. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En general se establecen como necesarias para la prestación del servicio lo siguiente:

- 1.880 horas anuales de trabajo efectivo para el Vigilante de seguridad

El horario será fijado por Alokabide en cada momento dependiendo de sus necesidades de atención al público y de apertura de instalaciones, siendo en la actualidad el siguiente:

HORARIO DE INVIERNO (octubre a mayo)

- Lunes-Miércoles-Viernes: de 7:45h a 15:00hs
- Martes y jueves: 7:45h a 14:30hs y 15:00hs a 16:45hs

HORARIO DE VERANO (junio a septiembre)

- Lunes a viernes: de 7:45h a 15:00hs

* Notas aclaratorias:

- El cómputo de las horas de prestación del servicio del vigilante de Seguridad se ha realizado en base a la estimación de horas reales sobre el calendario laboral de 2026.
- En el caso de jornada partida, la media hora disponible entre la jornada de mañana y la de la tarde, no será imputada a Alokabide ni se descontará de las horas de prestación de servicio.
- En caso de requerirse por parte de Alokabide, podría darse un cambio del horario solicitado asociado a las necesidades de nuestros servicios. En el caso de que se produjese una reducción del horario solicitado en la presente licitación a causa de esta actualización, se generará una bolsa de horas anuales y se definirá su uso (siempre relacionado con el objeto del contrato) entre la empresa prestataria del servicio y Alokabide.

En todo caso, estos posibles ajustes garantizarán que el horario de prestación del servicio de seguridad sea más amplio que el horario de atención al público, siempre actualizado en nuestra página web oficial:

<https://www.alokabide.euskadi.eus/contacto/>.

En todo caso, el horario se podrá ajustar tanto a las necesidades que Alokabide determine como a aquellas otras sobrevenidas por causas de fuerza de mayor (pandemias, estados de alarma, catástrofes o similares).

VI. SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria mantendrá, de forma obligatoria las siguientes reuniones periódicas de seguimiento (presencial o telemática según proceda).

- Seguimiento del contrato:
 - Periodicidad: Trimestral.
 - Lugar: Oficinas centrales de ALOKABIDE/ telemática.
 - Asistentes: Al menos el Responsable del contrato y el coordinador del servicio de la empresa adjudicataria (y demás personal complementario ofertado si procede).
 - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
 - Documentación de la reunión: Informe mensual de seguimiento.
- Seguimiento operativo:
 - Periodicidad: bimensual.

- o Lugar: Oficina Territorial de ALOKABIDE/ telemática.
- o Asistentes: Persona coordinadora del servicio de la empresa adjudicataria.
- o Objeto: Revisar los partes, incidencias y previsiones de acceso a las instalaciones.
- o Documentación de la reunión: partes de trabajo, documentación incidencias, protocolos.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, se pueden convocar reuniones extraordinarias, si la situación así lo exigiera. De todas estas reuniones, la empresa adjudicataria realizará el acta correspondiente en el plazo de 10 días.

VII. Obligación de confidencialidad

La empresa adjudicataria deberá guardar secreto profesional y confidencialidad de toda actividad que realice en la ejecución del encargo y de las obligaciones asumidas, no pudiendo revelar ni divulgar, el contenido y ejecución de este contrato a menos que haya sido autorizado de forma expresa y por escrito por parte de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni directa, ni indirectamente, en su publicidad, ninguna imagen de las instalaciones de ALOKABIDE o de los bienes muebles (o de cualquier otro tipo) contenidos en las mismas, así como tampoco el nombre, marca, logotipo u otro signo distintivo, propio de ALOKABIDE. Asimismo, La empresa adjudicataria se abstendrá de hacer mención del hecho de que presta sus servicios en ella. Todo lo anterior, sin perjuicio de que sea solicitado y emitido por ALOKABIDE el consentimiento que altere tales prohibiciones y que en todo caso habrá de ser previo y expreso.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización de ALOKABIDE, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación o redes sociales relacionado con la actividad prestada.

La documentación que ALOKABIDE proporcione y la que ésta elabore, relativa a la prestación del servicio de seguridad en las oficinas territoriales tendrá carácter confidencial, no pudiendo proporcionar a terceros, datos, o información alguna sin autorización escrita de ALOKABIDE, y estando, por lo tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de ALOKABIDE, como de los resultados obtenidos de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

VIII. Propiedad intelectual, cesión de derechos y utilización

Cuando de la realización de los trabajos objeto del contrato, se deriven derechos de autor, La empresa adjudicataria reconoce y acepta que en el precio pactado se incluyen todos los derechos de propiedad intelectual derivada del objeto del presente contrato, así como sus mejoras, perfeccionamientos y desarrollos posteriores.

Todos estos derechos son de única y exclusiva propiedad de ALOKABIDE, no pudiendo ser reproducidos, transferidos o comunicados a terceros sin la previa autorización por escrito de ALOKABIDE.

En consecuencia, todos los bocetos, pruebas, desarrollos, prototipos, creaciones o resultados que realice la empresa adjudicataria en desarrollo del contrato, serán de titularidad y propiedad de ALOKABIDE, no pudiendo la empresa adjudicataria explotarlos, comercializarlos ni ofrecerlos a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria se comprometerá y declarará expresamente que en el desarrollo de su labor no ha infringido conscientemente ningún derecho anterior que pudiera existir a favor de terceros o que pudiera incurrir en responsabilidad frente a terceros. Si así fuera, la empresa adjudicataria será responsable frente a dichos terceros y asumirá cualquier responsabilidad en que pudiera incurrir ALOKABIDE, incluyendo gastos judiciales e indemnización por daños y perjuicios.

IX. Tratamiento de datos personales por parte de la empresa adjudicataria

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de las personas clientes en su más amplio alcance, de empresas proveedoras o incluso de la ciudadanía en general, a los que se va a atender. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio de seguridad en las oficinas territoriales de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- a) Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- b) Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.
- c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto donde van a estar ubicados los servidores y desde donde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior
- e) La obligación de las licitadoras de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las subcontratas a las que se vaya a encomendar su realización.

X. DATOS DE SUBROGACION

A fin de disponer de la información necesaria para la gestión de subrogación del personal actual en virtud del Convenio vigente, se adjuntan los datos necesarios ofrecidos por las actuales empresas prestatarias del contrato y que han sido detallados también en el anexo VIII:

LOTE 1: BILBAO (prestataria actual Bilboguardas)

VIGILANTES	CONVENIO APLICACIÓN	CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	CONTRATO	JORNADA	% JORNADA	SALARIO BRUTO ANUAL	OBSERVACIONES
VIGILANTE 1	CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE EMPRESAS DE SEGURIDAD *	VIGILANTE SEGURIDAD SIN ARMA	29/06/2016	189	1.760,76 horas	100%	21.129,12 €	NO COBRA PLUSES

*Resolución de 30 de noviembre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad para el periodo 2023-2026

*código de convenio n.º 99004615011982

LOTE 2: VITORIA-GASTEIZ (prestataria actual EULEN)

Convenio de aplicación	Categoría profesional	Antigüedad	Tipo de contrato	Salario jornada completa	% Jornada actual	Salario bruto anual	Observaciones
700 Convenio colectivo Estatal de Empresas de Seguridad	Vigilante de Seguridad Sin Arma (607)	07/05/12	100 contrato indefinido	1.459,30€	100%	21.161,10€	Antigüedad 07/05/12 (2 quinquenios x 44,52€)

LOTE 3: DONOSTIA / SAN SEBASTIAN (prestataria actual INVICO)

CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE EMPRESAS DE SEGURIDAD (CÓDIGO DE CONVENIO 99004615011982)										
Nº	Empresa	Centro de trabajo	Categoría profesional	Empleado	Código contrato	Porcentaje de jornada	Antigüedad	COMPLEMENTO PUESTO DE TRABAJO	SALARIO BRUTO ANUAL	OBSERVACIONES
1	INVICO	ALOKABIDE	VIGILANTE DE SEGURIDAD	F. C., J. R.	100	100	25/04/2014		22.901,28 €	EN TURNO DIARIO PARTIDO COBRA 1 DIETA SEGÚN CONVENIO

Amagoia
Del Blanco
Arano
Firmado digitalmente por Amagoia Del Blanco Arano
Fecha: 2026.02.16 08:50:45 +01'00'

En Vitoria-Gasteiz, a 12 de febrero de 2026

Amagoia del Blanco
Técnica de la Unidad de Atención al cliente