PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA EN ESTACIONES E INSTALACIONES DEL ENTE PÚBLICO EUSKAL TRENBIDE SAREA (P20024079)

ÍNDICE

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN…… 4
2. LOTES Y TIPOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD…… 5
2.1. Lote 1 Bizkaia…… 5
2.2. Lote 2 Gipuzkoa…… 7
2.3. Especificaciones de cada lote…… 8
3. CONDICIONES DEL ADJUDICATARIO…… 9
4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO…… 10
5. OBLIGACIONES Y APORTACIONES DE ETS…… 10
6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE VIGILANCIA…… 14
6.1. Criterios del servicio de vigilancia…… 14
6.2. Funciones del Personal de vigilancia…… 15
6.3. Organización del servicio de vigilancia…… 16
6.4. Medios mínimos de gestión del servicio…… 23
6.5. Coordinación ETS-Empresa de Seguridad…… 36
6.6. Control y seguimiento de la actividad…… 37
6.7. Equipamiento y dotación servicio de vigilancia…… 39
6.8. Uniformidad…… 43
6.9. Locales de ETS para uso de las empresas de seguridad… 44
6.10. Procedimiento de actuación…… 45
6.11. Control y seguimiento de la actividad del Personal de vigilancia en línea…… 47
6.12. Otras consideraciones…… 48
6.13. Elementos auxiliares para la mejora del servicio…… 50
6.14. Requerimientos sobre el Personal de vigilancia…… 50
6.15. Protección de datos personales y seguridad de la información. Confidencialidad e imagen…… 50
7. PENALIZACIONES…… 52
7.1. Penalizaciones sobre incumplimiento del servicio…… 52

7.2. Resto de penalizaciones…… 53
8. DURACIÓN DEL CONTRATO…….. 57
9. PRESENTACIÓN DE OFERTAS……. 57

ANEXOS

ANEXO I PPTP. Plan de Servicio. Distribución horaria anual
ANEXO II PPTP. Plan de Servicio. Funciones específicas por puesto de vigilancia.
ANEXO III PPTP. Procedimientos de comunicación de incidencias y estadística.
ANEXO IV PPTP. Uniformidad
ANEXO V. IS-EPC-14 Formación específica Responsable de Turno RT1

1.- OBJETO DE LA LICITACIÓN

El presente pliego tiene por objeto el establecimiento de las condiciones que deben regir en la contratación de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad en las instalaciones y estaciones que sean responsabilidad de Euskal Trenbide Sarea, en adelante ETS.

El servicio de vigilancia y seguridad se prestará en los siguientes ámbitos:

- Estaciones ferroviarias de las líneas de
  - Bilbao-Donostia
  - Donostia-Hendaia
  - Amorebieta-Bermeo
  - Línea 3-Txorierri
  - Lutxana-Sondika
  - Ariz-Basurto
  - Irauregi-Lutxana

- Traza ferroviaria.
- Puestos de Mando de Atxuri y Amara.
- Sede central de oficinas en Albia.
- Cocheras e Instalaciones de Leioa (C.R.A.).
- Servicios de vigilancia especiales (servicios extraordinarios) que se necesiten para cubrir eventos, fiestas, mercados o cualquier otra necesidad que dispongan ETS y que supongan un incremento de servicios de vigilancia.
- Vigilancia en transbordos y cortes de servicio ferroviario.

- Trabajos de sondeo para campañas geotécnicas en Territorio Histórico de Gipuzkoa (incluye custodia de maquinaria e instalaciones).

2.- LOTES Y TIPOS DE SERVICIO DE SEGURIDAD

Los servicios y bienes a proteger se distribuyen en 2 lotes territoriales: Bizkaia y Gipuzkoa.

Las empresas de vigilancia ofertarán por cada lote de manera independiente, dado que su valoración y adjudicación será también independiente.

2.1 Lote 1. Bizkaia

SERVICIO ORDINARIO

- *Coordinador del Servicio de Bizkaia*
- *Control de accesos. Recepción*
  - Servicios Centrales de Bilbao (Albia)
- *Servicio en Puesto de Mando/Responsable Turno (RT0). PM*
  - Puesto de Mando de Atxuri
- *Responsable Turno en línea (RT1). Con vehículo*
- *Servicio de Conexión a C.R.A. del sistema de Seguridad contra Robo e Intrusismo de las Instalaciones de Leioa*
  - Conexión a Central Receptora de Alarmas por GPRS y GSM
  - Servicio de Acuda y custodia de llaves
- *Servicios estáticos y de ronda de control y vigilancia en estaciones*
  - Durango (H24).
  - Zazpi kaleak (plantón L a D).
  - Zazpi kaleak (plantón viernes y sábado noche)
  - Volante Estaciones de línea 3 del FMB (ronda diurna)

- Volante Estaciones de línea 3 del FMB (viernes y sábados noche)
- Volante Txorierri (ronda diurna L a D)
- Refuerzo Mundaka verano (plantón L a D diurno)
- Refuerzo Sukarrieta verano (plantón L a D diurno)

- *Servicios nocturnos de rondas en línea y cierre/apertura de estaciones. Con vehículo*
  - Volante Amorebieta-Zaldibar-Bermeo.
  - Cierre/apertura de estaciones línea 3 del FMB.

OTROS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

- Servicios de vigilancia diurnos/nocturnos por transbordos motivados por actuaciones programadas o averías que generan corte de servicio.
- Servicios de vigilancia diurnos/nocturnos por fiestas, mercados, eventos… que generen una necesidad de refuerzo.

2.2 Lote 2. Gipuzkoa

SERVICIO ORDINARIO

- *Coordinador del Servicio de Gipuzkoa*
- *Servicio en Puesto de Mando/Responsable Turno (RT0). PM*
  - Puesto de Mando de Amara
- *Responsable Turno en línea (RT1). Con vehículo*
- *Servicios estáticos y de ronda en estaciones*
  - Amara 1 (plantón L a D)
  - Amara 2 - Volante (Volante L a D)
  - Volante Lasarte-Hendaia 1
  - Volante Lasarte-Hendaia 2 (Hendaia, Irún Colon, Renteria y Galtzaraborda)

  - Volante Nocturno 1 (sábado noche)
  - Volante Nocturno 2 (sábado noche)
  - Zarautz-Zumaya (sábado tarde)
  - Refuerzo Deba verano (plantón L a D diurno)
  - Auxiliar Hendaia (plantón sábados noche)
  - Ardantza (sábado noche)
- *Servicios nocturnos de cierre/apertura de estaciones. Con vehículo*
  - Cierre/apertura de estaciones entre Errekalde y Hendaia
  - Cierre/apertura de estaciones entre Ermua y Lasarte (vehículo del RT)
- *Servicios de vigilancia y custodia de maquinaria de sondeos e instalaciones necesarias para campañas geotécnicas en TH de Gipuzkoa*

OTROS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

- Servicios de vigilancia diurnos/nocturnos por transbordos motivados por actuaciones programadas o averías que generan corte de servicio.
- Servicios de vigilancia diurnos/nocturnos por fiestas, mercados, eventos… que generen una necesidad de refuerzo de servicios.

2.3 Especificaciones de cada lote

La distribución horaria por cada puesto se recoge en el ***ANEXO I PPTP***. *Plan de Servicio. Distribución horaria por cada puesto de vigilancia.*

Las funciones específicas de cada puesto de vigilancia son recogidas en el **ANEXO II PPTP**.

En el **ANEXO III PPTP** se regulan los Procedimientos de Comunicación de Incidencias y Estadística.

En caso de producirse altas o bajas en las instalaciones se procederá a reorganizar el servicio manteniendo la calidad del mismo.

3.- CONDICIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria debe garantizar la formación necesaria para la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades que, en materia de seguridad y atención al usuario, requieran los diferentes puestos. Estas formaciones se deberán realizar tanto para nuevas incorporaciones de la empresa adjudicataria para los servicios a desarrollar en las instalaciones de ETS, como para el personal que ya esta en platilla de la empresa adjudicataria realizando servicios en las instalaciones de ETS y que realizarán nuevos servicios o sustituciones de vacaciones, IT o descubiertos de plantilla que se diesen.

La empresa adjudicataria tendrá que estar al corriente de cuantos permisos, licencias o autorizaciones sean necesarias para el desempeño del servicio, de acuerdo con la legislación vigente, siendo todo ello de su responsabilidad y cargo y debiendo presentar como parte de la documentación jurídica la acreditación de la correspondiente autorización expedida por la administración competente.

Con el objeto de poder asumir y cumplir de forma inmediata y con garantía completa de calidad del servicio las peticiones puntuales de ampliaciones, refuerzos, servicios urgentes, etc., la empresa adjudicataria de la contratación deberá disponer de capacidad operativa para poder ajustar la plantilla que presta el servicio a las necesidades del mismo.

La Empresa deberá disponer de personal suficiente para cubrir vacaciones, sustituciones por enfermedad, etc.

En caso de incumplimiento del servicio por parte de la empresa adjudicataria de las condiciones estipuladas en el presente pliego, ETS se reserva el derecho de, además de aplicar las penalizaciones correspondientes a dicho incumplimiento, recogidas tanto en la carátula como en el PPTP, recurrir a otra empresa del sector para cubrir sus carencias.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La participación en este proceso implica la aceptación expresa de las condiciones expuestas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El Convenio Colectivo de Empresas de Seguridad vigente, de aplicación al Contratista y sus trabajadores, regula la subrogación de servicios por lo que el adjudicatario del Contrato está obligado a respetar lo establecido en él. El adjudicatario del Contrato objeto del presente procedimiento deberá por tanto subrogarse en los Contratos de los trabajadores adscritos a dicho Contrato y lugar de trabajo conforme se regula en el citado Convenio Colectivo.

El servicio será cubierto única y exclusivamente con vigilantes de seguridad, con titulación acreditada vigente (T.I.P.) y pertenecientes a la plantilla de la empresa adjudicataria, excepto en aquellos servicios en los que se especifique que se realicen con auxiliares de servicios.

Por considerarse indispensable para alcanzar una adecuada calidad en la prestación de este servicio, el adjudicatario se compromete a:

- ✓ Atender convenientemente el servicio objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares de acuerdo con lo que, para los Vigilantes de Seguridad (VVSS), se contempla en la legislación al respecto, destinando a tal fin el personal que sea necesario.

- ✓ El estricto cumplimiento de los servicios que se soliciten con la calidad requerida y que se definirán por el servicio de seguridad, previa aprobación de Euskal Trenbide Sarea (ETS).

- ✓ Disponer los sistemas y medios de comunicación necesarios y adecuados para una perfecta intercomunicación entre la totalidad del personal que cubre el servicio, el Puesto de Mando (PM) y los responsables del contrato por parte de ETS. Dichos sistemas de comunicación correrán, por completo, a cargo de la empresa adjudicataria.

- ✓ Retirar y relevar del servicio a aquel personal que no procediere acorde al criterio del servicio de seguridad aprobado por ETS.

- ✓ Evitar rotaciones del Personal en los distintos servicios realizados en ETS salvo que desde ETS así se admita.

- ✓ Cubrir el servicio de forma que se mantenga permanentemente el número de vigilantes de la plantilla requerida para los servicios que se establezcan, en caso de ausencias por enfermedad, sanciones u otras causas.

- ✓ Se asegurará la movilidad de los VVSS en todo el territorio al que estén adscritos de tal manera que se puedan cubrir los distintos servicios que resulten necesarios en cualquier momento.

- ✓ Garantizar la prestación de al menos un 75% del servicio, dentro de sus servicios mínimos si se produjera una huelga en la organización del contratista, o bien en el sector al que éste pertenece. En esta situación, se establecerá la ubicación de los efectivos disponibles por parte de ETS.

- ✓ Entregar de manera periódica la documentación obligatoria establecida por ETS y la propuesta por los licitadores en su propuesta como mejora.

- ✓ Compromiso de formar una plantilla estable de VVSS que cumplan los requisitos establecidos por el servicio de seguridad. La empresa adjudicataria adecuará la plantilla de acuerdo con estos criterios sustituyendo a los VVSS que no cumplan los perfiles establecidos.

- ✓ Los centros en los que se imparta formación a los VVSS deberán ser centros homologados.

- ✓ A la finalización del primer trimestre desde la firma del contrato se entregarán a ETS los protocolos para el desarrollo de los trabajos objeto de este documento. Estos procedimientos deberán de ser revisados anualmente o por solicitud de ETS.

La empresa adjudicataria contará con un protocolo de ausencia de personal, de tal manera que si ante cualquier circunstancia, un vigilante no se presentara en su puesto de trabajo u ocurriera una

incidencia en este sentido durante la prestación del servicio, se asegurará de la urgente cobertura del servicio.

En este sentido, se valorarán aquellos sistemas automáticos mediante transmisión de datos en aplicaciones móviles o similares que cotejen el cuadrante a realizar con la no presencia efectiva o ausencia en los puestos de trabajo en tiempo real. El protocolo ha de contar con comunicación automática a un puesto de control 24h.

Los tiempos de respuesta de los casos anteriores (descubierto u otra incidencia en servicio establecido) no superarán en ningún caso **1,5 horas** desde la recepción de la incidencia hasta la cobertura del puesto.

En caso de cobertura de nuevos servicios (servicios no contemplados en la adjudicación inicial que por necesidades imprevistas deben asegurarse o cualquier otro servicio especial que fuese necesarios) solicitados por ETS, el tiempo de respuesta estará comprendido en un máximo de **48 horas**.

Dada la criticidad de algunas tareas descritas en este pliego (cierre y apertura de estaciones, servicio de vigilancia y escolta de instalaciones y maquinaria de sondeos), la Empresa adjudicataria dispondrá sus recursos, de manera que no se interrumpa la continuidad del servicio, en un principio por personal disponible en turno, hasta ser relevado por otro personal puesto a disposición al efecto. En el caso de los sondeos no es en principio necesaria la presencia de personal de vigilancia cuando la maquinaria e instalaciones estén con el personal propio ejecutando las labores de la campaña geotécnica.

Asimismo, contará con un protocolo ante avería de vehículos que presten servicio de vigilancia de tal manera que dispongan de vehículos de retén cuyo tiempo de sustitución sea de **90 minutos** como máximo. Se valorará la disposición de medios alternativos (taxi, etc.) para asegurar la continuidad del servicio con vehículo de cierre/apertura de estaciones hasta la llegada del vehículo de retén sustitutorio.

En el caso de los servicios de vigilancia y escolta de instalaciones y maquinaria de sondeos, cualquier mejora tecnológica (cámaras de circuito cerrado de televisión CCTV, sensores, mecanismos de alarma, medios de detección de presencia, sistemas de control de rondas y fichaje…) que el adjudicatario proponga en su oferta deberá correr por cuenta de él, tanto su implantación, conservación como mantenimiento.

5.- OBLIGACIONES Y APORTACIONES DE ETS

El departamento de seguridad pondrá a disposición de la empresa Contratista los siguientes materiales para la ejecución del servicio:

- Puesto de mando de Amara y Atxuri: Ordenador con conexión a internet y con cuenta de correo electrónico corporativa, impresora.
- Albia: Ordenador con conexión a internet y con cuenta de correo electrónico corporativa, impresora.

6.- CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO DE VIGILANCIA

6.1 Criterios del servicio de vigilancia

Dentro de las tareas de vigilancia propias en el caso de las estaciones, la atención al control de accesos de estas en las líneas

de cancelación es responsabilidad de la empresa operadora, responsable de la venta y control de billetaje.

No obstante, ante la ausencia de personal de vigilancia de la empresa operadora o si fuera necesaria su ayuda en la línea de cancelación por altercado o necesidad, el Personal de Vigilancia de ETS colaborará en dichas funciones.

En lo que respecta a las tareas de vigilancia de sondeos, la Empresa adjudicataria será responsable de:

- La protección y custodia de la maquinaria y de las instalaciones donde se realizan los mismos. Estos trabajos de seguridad y vigilancia podrán programarse tanto en periodo diurno, principalmente para protección de personal trabajando en el entorno, como en periodo nocturno, para custodia del material y de la instalación.

- El control de accesos a la zona donde se realizan los trabajos. Resulta imprescindible realizar un control de entradas y salidas de personal autorizado al recinto a proteger para evitar accesos no autorizados y posibles actos incívicos contra el material existente o el Personal perteneciente a los trabajos de sondeo.

- La realización de rondas de inspección por las instalaciones y la verificación de alarmas si se produjeran. Todas las anomalías producidas y toda la documentación (partes, informes, etc.) generados se remitirán al RT0 del PM.

Todas las funciones específicas del Personal que realiza la vigilancia en sondeos quedan recogidas en la correspondiente ficha del ANEXO II del Plan de servicios.

El servicio de vigilancia en ETS se centra en el control y seguridad de las instalaciones y en incrementar la percepción de seguridad ante los usuarios del transporte con la introducción de las siguientes medidas:

- Coordinación de los servicios de seguridad y supervisión de otros subsistemas de seguridad (CCTV, sistemas anti-intrusión, etc…), mediante la atención 24 horas en los Puestos de Mando de Circulación de Atxuri y Amara, respectivamente.

- Una mayor movilidad del personal de vigilancia en las estaciones e instalaciones mediante la creación de procedimientos de ronda en cada estación y entre estaciones de la red.

Las descripciones de este punto son de aplicación a los dos Lotes en orden de homogeneizar criterios y facilitar las labores del personal propio de ETS.

6.2. Funciones del personal de vigilancia

En el siguiente apartado se describen, de modo general, las funciones que tendrá el servicio de vigilancia en ETS:

- ✓ Las descritas en la legislación aplicable y normativa vigente.

- ✓ Asesorar al servicio de seguridad de ETS sobre actuación en materia de seguridad ciudadana.

- ✓ Cumplir y hacer cumplir la normativa interna de ETS en materia de seguridad y lo establecido en la ley del sector ferroviario.

- ✓ Revisar y chequear las mejoras tecnológicas que se puedan llegar a implementar por oferta del adjudicatario para cada emplazamiento a vigilar, en el caso de la vigilancia y custodia de instalaciones y material en sondeos.

- ✓ Revisar y chequear las instalaciones de seguridad: Cámaras de CCTV, sensores, mecanismos de alarmas y medios de detección y extinción de incendios con la periodicidad que se requiera.

- ✓ Revisar de modo visual las instalaciones en general y especialmente de los ascensores, escaleras mecánicas, puertas de acceso, armarios, andenes, vías, accesos, canceladoras, interfonos, máquinas de venta de títulos de transporte (MEAT), etc., detectando en las mismas cualquier circunstancia, de estado o uso indebido, que pueda originar una situación de inseguridad.

- ✓ Impedir cualquier hecho que redunde en perjuicio de los intereses de los usuarios, empleados e instalaciones de ETS. El servicio deberá ser prestado atendiendo al fin primario de mantenimiento del orden y la seguridad, dentro de las leyes, normas, procedimientos, reglamentos y usos, sin descuidar la atención que puedan solicitar los usuarios.

- ✓ Cumplimentar diariamente, en el formato y aplicación que indique ETS, todas aquellas incidencias acontecidas durante el servicio de vigilancia.

- ✓ La relación de actividades que antecede es enunciativa y no limitativa ni excluyente.

6.3. Organización del servicio de vigilancia

ETS tiene constituido un Departamento de Seguridad y al frente de éste, un Director de Seguridad habilitado, tal y como manda la normativa. Las funciones del Director de Seguridad se encuentran recogidas en el artículo 36 de la Ley 5/2014 de Seguridad privada.

Además de las funciones descritas en el artículo 36, la Ley 5/2014 indica que cuando una Empresa de Seguridad preste servicio a un usuario que cuente con su propio Director de Seguridad, como es el caso que nos ocupa, las funciones encomendadas a los Jefes de Seguridad en el artículo 35.1 a), b), c) y e) serán asumidas por dicho Director de Seguridad.

En consecuencia, con todo lo anterior corresponderá al Departamento de Seguridad de ETS la organización, planificación, dirección e inspección del personal de los diferentes servicios de seguridad objeto del presente PPTP.

Dependiendo del Departamento de Seguridad de ETS, a continuación, se describe la estructura organizativa mínima que deberán tener las empresas adjudicatarias de los servicios de vigilancia:

- ***Coordinador/a-Responsable de proyecto:***

  Misión del puesto:

  Se dispondrá de una figura de coordinador/a en cada uno de los lotes. Su función principal será la coordinación de los servicios del lote contratados

por ETS, responsabilizándose de la correcta ejecución del mismo ante el responsable técnico de operativa de Seguridad de ETS, mediante el procedimiento correspondiente en cada caso (reuniones, informes, elaboración de protocolos, visitas a los servicios…) y será la persona interlocutora entre ETS y la empresa en materia de seguridad.

El coordinador deberá estar siempre presente en el lugar de prestación del servicio y permanentemente localizable en todo momento por parte de los responsables de seguridad de ETS y de todos los servicios a su cargo. Sera sustituido cuando, por cualquier causa, tuviera que ausentarse por periodos superiores a 24 horas. En ausencias largas, más de 3 días, la persona que sustituya deberá ser siempre la misma y con conocimientos de los servicios.

El horario del servicio presencial del coordinador será el siguiente:

De lunes a viernes laborables de 7:15 a 15:15 pudiéndose modificar según necesidades de ETS.

Es la persona interlocutora entre la empresa adjudicataria y el Departamento de Seguridad de ETS.

Requisitos del puesto:

- Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P.).
- tener una experiencia mínima en puesto similar de 6 años.
- Preparación psicológica y madurez adecuada. En especial deberá familiarizarse con el tipo de incidencias que potencialmente puedan desarrollarse en las dependencias e instalaciones de ETS.
- Preparación física suficiente.

Funciones a realizar:

Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el servicio de seguridad de ETS para la realización del servicio de vigilancia.
- Supervisar la realización de las instrucciones encomendadas al personal de vigilancia.
- Realizar las inspecciones periódicas de la actividad del personal de vigilancia.
- Gestionar con el responsable de turno (RT1) las operativas del servicio a realizar.
- Implantar las operativas fijadas por el servicio de seguridad de ETS.
- Colaborar con el servicio de seguridad de ETS.
- Proponer mejoras en el funcionamiento del servicio de vigilancia (operativas, pautas de actuación, medios, etc…).
- Reportar al servicio de seguridad de ETS toda la información referente a las actuaciones del personal de vigilancia.
- Informar puntualmente al servicio de seguridad de ETS de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Planificar la definición y diseño del plan de formación para el servicio de vigilancia.
- Desarrollar documentación y manuales de actuación que se deriven de las acciones formativas que se realicen.
- Supervisar la selección del personal de vigilancia que se incorpora a ETS, según los criterios establecidos por el servicio de seguridad.

- Velar en todo momento por la imagen que proyecta el servicio de vigilancia a su cargo, mantener altos los niveles

de sensación de seguridad proponiendo las sustituciones y sanciones oportunas que deriven de malas actuaciones, comportamientos, etc., o de actuaciones no conformes con las políticas de ETS o la normativa de aplicación.

- ***Responsables de turno (RT0)/Operadores de Control Puestos de Mando:***

Misión del puesto: Es la persona responsable de los vigilantes de seguridad que tiene asignados por turno de trabajo. El responsable de turno realizará el servicio del PM.

Requisitos del puesto:

- Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P.)
- Estar formado en el puesto con al menos 1 semana de 8 horas diarias de prácticas, de mañanas, tardes y noches, en el mismo. Estas horas de prácticas deberán de ser asumidas por la empresa adjudicataria y no podrán ser repercutidas en las facturaciones mensuales a ETS.
- Preparación psicológica y madurez adecuada. En especial deberá familiarizarse con el tipo de incidencias que potencialmente puedan desarrollarse en las dependencias e instalaciones de ETS.
- Preparación física suficiente.

Funciones del puesto:

Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

- Coordinación y control de la actividad del personal asignado.

- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el servicio de seguridad de ETS para la realización del servicio de vigilancia.
- Distribuir el personal que tiene asignado a su cargo en caso de incidentes y solicitar los recursos que considere necesarios.
- Realizar la inspección diaria del personal asignado al turno de trabajo en lo referente a: horarios asignados, presencia en estaciones, comportamientos, actitudes, uniformidad, aseo personal, etc.
- Elaborar el informe diario sobre incidencias producidas durante la realización del servicio, recopilando y anotando, además, las incidencias que los demás VVSS anoten en sus respectivos partes. Este informe se realizará en el formato que solicite ETS en cada momento, empleando las herramientas que se definan a tal efecto.
- Informar puntualmente al responsable del proyecto de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Dar apoyo y marcar las actuaciones a realizar en los incidentes que surjan en la prestación del servicio de vigilancia.
- Mantener en todo momento contacto con el personal a su cargo para conocer su estado y situación.
- Elaborar propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).
- Visualizar las cámaras del sistema de video-vigilancia cuando preste servicio en el PM. Realizará 2 tele-rondas por cada turno de servicio, visionando de la forma más rápida posible todas y cada una de las cámaras existentes, a fin de comprobar su funcionamiento. A la vez rellenará un parte diario de este capítulo, en el que reflejará la hora aproximada de visionado de las cámaras de un equipo de

CCTV, anotando las observaciones que hubiere lugar tanto de videograbador como de las distintas cámaras que se visionan y graban a través de él.

- Comprobará el estado de los videograbadores a su cargo, comprobando si se está produciendo la grabación sin problemas.

- ***Responsables de turno en línea (RT1):***

Misión del puesto: Es la persona responsable del Personal de vigilancia que tiene asignado por turno de trabajo. Es también responsable, por turno de trabajo, del control de la actividad de todo el Personal de vigilancia a su cargo.

Del RT depende jerárquicamente el Personal de vigilancia asignado durante el desarrollo del turno de trabajo.

Requisitos del puesto:

- Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P.).
- La persona que cubra ausencias o vacaciones deberá de tener la misma formación específica que el RT1 y haber hecho un mínimo de 4 días de prácticas como RT1 (dos en días normales y dos en días de eventos especiales). Estas horas de prácticas deberán de ser asumidas por la empresa adjudicataria y no podrán ser repercutidas en las facturaciones mensuales a ETS.
- Preparación psicológica y madurez adecuada. En especial deberá familiarizarse con el tipo de incidencias que potencialmente puedan desarrollarse en las dependencias e instalaciones de ETS.
- Preparación física suficiente.

Funciones del puesto:

Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.:

- Control de la actividad del personal asignado.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el servicio de seguridad de ETS para la realización del servicio de vigilancia.
- Llevar el control de la actividad del personal de vigilancia asignado a su turno.
- Realizar la inspección diaria del personal asignado al turno de trabajo en lo referente a: horarios asignados, presencia en estaciones, comportamientos, actitudes, uniformidad, aseo personal, etc.
- Trasladar los conocimientos adquiridos en su formación al personal de vigilancia (formación continua).
- Informar puntualmente al RT0 y al Coordinador de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Dar apoyo y marcar las actuaciones a realizar en los incidentes que surjan cuando sea solicitado por el RT0.
- Mantener en todo momento contacto con el personal a su cargo para conocer su estado y situación.
- Elaborar propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).

- VVSS:

Misión del puesto: Ejecutará las tareas encomendadas por el responsable de turno de servicio.

Requisitos del puesto:

- Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P). y estar formado en el puesto con al menos 2 días de prácticas en el mismo. Estas horas de

prácticas deberán de ser asumidas por la empresa adjudicataria y no podrán ser repercutidas en las facturaciones mensuales a ETS.

- Preparación psicológica y madurez adecuada. En especial deberá familiarizarse con el tipo de incidencias que potencialmente puedan desarrollarse en las dependencias e instalaciones de ETS.
- Preparación física suficiente.

Funciones a realizar:

Además de las recogidas con carácter general en el punto 5.2.

- Cumplir las instrucciones referentes al servicio impartidas por el responsable de turno de servicio.
- Comunicar al responsable de turno (RT1) durante el servicio diurno y al responsable de turno del PM (RT0) durante el servicio nocturno cualquier situación del servicio que genere o pueda generar una incidencia de seguridad ciudadana.
- Realizar las rondas de trabajo de acuerdo con lo establecido por el servicio de seguridad de ETS.
- Realizar las inspecciones visuales definidas por ETS. Asimismo, éstas incluirán el material móvil cuando sea afectado (apartado de material, maniobras, vandalismo, etc.)
- Actuar de acuerdo con los criterios establecidos por ETS en las pautas de actuación.
- Cumplimentar los partes de ratificación e informes cuando sea requerido.
- Cumplimentar diariamente el parte del servicio realizado.

6.4. Medios mínimos de Gestión del Servicio

Las empresas adjudicatarias deberán elaborar, desarrollar e implementar **cuatro planes de gestión del servicio**, que

garanticen la correcta y óptima realización de los servicios de vigilancia contratados, que se describen en el presente documento.

Los planes de gestión a implementar son:

- Plan Operativo
- Plan de Calidad del servicio
- Plan de Formación
- Plan de Selección de Personal de Vigilancia

Para cada uno de los planes, que se describen en los siguientes puntos, las funciones y tareas a desarrollar por la figura del personal de Coordinación serán las que correspondan al propio Plan y que están recogidas en el punto 5.3.- Organización del servicio de vigilancia.

6.4.1.- Plan Operativo

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan Operativo que garantice la cobertura de personal en los servicios que se soliciten desde ETS. Asimismo, el Plan Operativo tiene el objetivo de definir y proponer operativas que optimicen los recursos mínimos necesarios para la cobertura de las mismas, y que garanticen los niveles mínimos de calidad del servicio asegurado.

Deberá de dotar a los vigilantes del puesto de mando de la herramienta informática, para su implantación en el ordenador del Puesto de mando de Amara y Atxuri, para la comprobación online, autónoma, intuitiva y fácil, de las entradas y salidas de todos los servicios correspondientes al lote. Así mismo el Dpto. de

Seguridad de ETS dispondrá de la misma herramienta con acceso no compartido para la misma comprobación.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan operativo cuyas funciones y tareas serán las siguientes:

- Planificación y desarrollo del Plan de servicio Operativo
- Seguimiento y control de las acciones propuestas para el desarrollo del Plan Operativo
- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS

Mensualmente, la persona Responsable del Plan Operativo deberá enviar un informe que como mínimo incluya:

- Necesidades de cobertura de plantilla para el mes siguiente.
- Cuadrantes iniciales y cuadrantes finales.
- Análisis de situación de la plantilla para garantizar el 100% de cobertura y capacidad de adaptación a las necesidades generales y puntuales del servicio a prestar en ETS.
- Propuestas, si las hubiese, de mejoras en el diseño de las operativas regulares. Indicando el análisis realizado y las fuentes de información usadas para dicho análisis, las cuales aportaran mayor calidad del servicio ofertado y mayor optimización de recursos empleados.
- Propuestas, si las hubiese, de implementación de herramientas tecnológicas que posibiliten el seguimiento del desarrollo de cobertura del servicio de vigilancia y la detección de desviaciones en la cobertura de servicios. Se valorará positivamente que las herramientas tecnológicas estén específicamente adaptadas a la casuística de las

infraestructuras ferroviarias. (múltiples centros de trabajos…)

- Propuestas, si las hubiese, de implementación de herramientas tecnológicas que posibiliten el análisis y seguimiento de las operativas realizadas y sus desviaciones en el desarrollo de las operativas.

Las operativas que se establezcan en la prestación del servicio serán diseñadas y presentadas a ETS, para su análisis y validación, con la suficiente antelación y siempre bajo demanda del Departamento de Seguridad de ETS.

6.4.2.- Plan de Calidad del servicio

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Calidad del Servicio, que garantice que el servicio ofertado se presta bajo unos parámetros mínimos de calidad, y que hagan

percibir por parte de la clientela y del personal de ETS y del Operador Ferroviario:

- Un servicio preventivo y de ayuda al cliente.
- Un servicio proactivo, y con voluntad de anticipación.
- Un servicio cercano para las personas que lo reciben, y que la percepción que se tenga del mismo sea de un nivel de profesionalidad alto.
- Que el nivel de percepción de seguridad que se transmita sea alto.

El Plan de Calidad del Servicio debe garantizar que las empresas adjudicatarias desarrollen su actividad de manera que:

- Se propongan medidas y actuaciones de mejora que permitan incrementar la percepción de calidad del servicio.
- Se generen pautas que permitan anticiparse y prevenir situaciones o incidencias que se puedan presentar en el entorno de ETS y que generen daño para las personas, económico o de imagen reputacional para la empresa.
- Se garantice que las operativas y que la actividad que se defina desde el departamento de seguridad se desarrolle tal y como se hayan planificado.
- Que todo el personal de vigilancia asignado al servicio de ETS actúe con ética, proporcionalidad y respecto en el trato con las personas, evitando situaciones que generen discriminación por raza, sexo, religión, etc.
- Que no se generen reclamaciones sobre el servicio prestado, tanto por parte del personal de ETS como de la clientela.
- Se detecten desviaciones sobre la actividad definida y sobre los protocolos de actuación establecidos por el Departamento de Seguridad de ETS.

- Las desviaciones (No conformidades) detectadas se trabajen de manera que propongan medidas de corrección para evitar que se repitan.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan de Calidad del servicio. Las funciones y tareas del Personal Responsable del Plan de Calidad serán:

- Planificación y desarrollo del plan de Calidad.
- Seguimiento y control de las acciones que se programen periódicamente.

- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS.

La empresa adjudicataria será la encargada de:

- Desarrollar las actuaciones incluidas en el plan.
- Recoger la información derivada de las mismas, así como proponer e instaurar las medidas correctoras y de mejora de calidad del servicio que se decidan en coordinación con el Departamento de seguridad de ETS.

Cada mes de diciembre de cada año de contrato se deberá presentar por parte del Personal Responsable del Plan de Calidad, un informe que recoja las líneas generales de trabajo del Plan de calidad del servicio, incluyendo:

- Objetivos a analizar.
- Sistemas que se van a emplear para medir la calidad del servicio.
- Fuentes de información que se van a analizar para medir la calidad del servicio.
- Recursos que se van usar para el desarrollo del Plan, medios técnicos y humanos.
- Metodología de análisis que se va a emplear para medir la calidad del servicio prestado.
- Descripción a nivel general de parámetros que se van a medir y sus periodicidades
- Metodología que se va a emplear en el tratamiento de las desviaciones que se detecten en el desarrollo anual del Plan de calidad.
- Indicadores que se van a emplear para mostrar la evolución del plan de calidad y la calidad del servicio que se presta.

Mensualmente se deberá presentar por parte del Personal Responsable del Plan de Calidad un informe que recoja la actividad desarrollada dentro del Plan de Calidad del mes anterior, incluyendo como mínimo:

- Resultado de la actividad realizada.
- Resultado de análisis realizados, incluyendo las fuentes de información utilizadas y los parámetros analizados.
- Seguimiento de indicadores.
- Propuesta, si las hubiese, de medidas a implementar en el servicio para incrementar el nivel de calidad del servicio.
- Propuesta de objetivos a analizar en el siguiente periodo mensual.
- Seguimiento de las desviaciones detectadas en la actividad desarrollada en meses anteriores. Histórico de desviaciones.
- Propuestas de medidas correctoras o mitigadoras

6.4.3.- Plan de Formación

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Formación específico para el servicio de vigilancia con el fin de garantizar que todo el personal de vigilancia dispone de la capacitación necesaria para desarrollar su actividad en las Instalaciones de ETS. El Responsable de Turno 1 (RT1) tendrá un Plan de Formación específico.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan de Formación.

Las funciones y tareas de la persona Responsable del Plan de Formación serán:

- Planificación y desarrollo del plan de formación anual.
- Seguimiento y control de las acciones formativas planificas anualmente.
- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS.

Los planes de formación para el Personal de vigilancia, así como su distribución en el calendario anual, se definirán conjuntamente entre las empresas que prestan servicio y ETS anualmente de modo que todo el personal de vigilancia que presta servicio en ETS reciba la misma formación, independientemente de la empresa a la que pertenezcan.

En el mes de diciembre del año anterior se deberá presentar para el siguiente año y cada año que dure el contrato:

- Informe de resultado de necesidades formativas.
- Propuesta de planificación de formación de cada empresa para cada colectivo de Personal de vigilancia (Personal de vigilancia en línea, Personal de vigilancia de sondeos, Personal de vigilancia en oficinas centrales y PM, Personal Responsable de turno de línea y Personal de Coordinación del Proyecto).

Cada colectivo de personal de vigilancia tendrá su Plan de Formación independiente, aunque puedan compartir cursos y contenidos.

La formación específica del RT1/RT0 está recogida en la IS-EPC-14 (se adjunta en Anexo) y será la siguiente:

- Gestión de aglomeraciones y emergencias

- Plan de Autoprotección de ETS
- Curso de liderazgo
- Curso de gestión de equipos
- Curso de Control del Estrés y/o emociones en conflicto
- Pautas de actuación ante emergencias
- Formación de conocimiento de puesto de RT1/RT0
- Procedimiento de Acceso a vía
- Procedimiento de Acceso a túneles
- Formación en las principales estaciones y DRPs asociados
- Visita a todas las líneas del Territorio Histórico en las que vaya a realizar el servicio.

Una vez realizada la formación requerida, se cumplimentará una ficha que recoja, como mínimo, los siguientes conceptos:

- ✓ Necesidad de formación
- ✓ Acción formativa
- ✓ Número de horas estimadas
- ✓ Formador
- ✓ Necesidad de reciclaje y periodicidad
- ✓ Prioridad a la hora de dar formación de acogida
- ✓ Cualquier dato necesario

La oferta deberá incluir un plan de formación específico para nuevos RT1/RT0, además de la formación de reciclaje que corresponda a los RT1/RT0 existentes en ETS, donde se incluya toda la formación anteriormente expuesta.

Se realizarán como mínimo el número de horas de formación que marca la ley del sector o el que, puntualmente, indique ETS por necesidades concretas del servicio.

Las horas mínimas exigidas establecidas por ley serán siempre que sea posible presenciales, en grupos de no más de 15 alumnos.

En situaciones extraordinarias, que impidan el normal desarrollo de la formación programada, las empresas adjudicatarias, propondrán alternativas, para asegurar dicha formación, aportando las medidas tecnológicas que fueran necesarias (Aulas Espejo, Tele formación, Video conferencia).

Si la naturaleza de la formación lo requiere, las empresas adjudicatarias, independientemente dispongan de su propio equipo formador, asumirán la contratación de formadores externos expertos en la materia a impartir, así como de los medios técnicos que puedan ser necesarios pudiendo ETS, por la experiencia de trabajo, proponer la contratación de determinados formadores que han ofrecido resultados positivos en ETS.

De igual manera, puede suceder que se programen cursos formativos que no sean homologables por seguridad privada, será la empresa adjudicataria, en caso de interesarles la homologación, quien deberá de disponer los medios y recursos que sean necesarios para su homologación.

Los cursos específicos en sistemas propios, o que precisen del entorno real de ETS, se impartirán siempre en la propia instalación, por personal con la capacitación requerida para ello.

La persona Responsable del Plan de Formación de cada empresa adjudicataria deberá presentar por cada sesión formativa anual:

- Información del curso: Formadores, temario, cronograma, manuales formativos

- Control de asistencia
- Valoraciones de alumnado y del personal formador
- Test de evaluación y resultados (si aplica)
- Balance de la acción formativa

La realización de los cursos programados es condición obligatoria para todo el personal de vigilancia que presta servicio en ETS.

El sistema de convocatorias de los cursos deberá garantizar que el 100% del Personal de vigilancia realiza las horas mínimas exigidas por ley. En caso de imposibilidad de asistencia de parte del Personal de vigilancia a los cursos programados inicialmente, las empresas adjudicatarias adoptaran las medidas necesarias para garantizar que todo el personal asignado al servicio de ETS reciba la formación anual planificada.

En caso de realizar convocatorias de recuperación sobre las ya planificadas serán preferentemente presenciales, siendo esto de obligado cumplimiento siempre que el grupo sea mayor o igual a 7 alumnos. El número máximo de alumnos por grupo será de 15.

ETS podrá solicitar realizar un test de evaluación de cada una de las acciones formativas, para medir el aprovechamiento de la formación impartida.

Así mismo, se garantizará que todo el Personal de vigilancia que vaya a prestar servicio en ETS, sea de manera habitual o puntual, previo a su incorporación a dicho servicio habrá recibido una formación básica marcada por el Departamento de Seguridad de ETS, en relación a las instalaciones y pautas de actuación en el servicio.

6.4.4.- Plan de Selección del Personal de Vigilancia

La Empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Selección del Personal de Vigilancia que garantice que los puestos que se generen durante la duración del contrato dentro de la estructura del Servicio de vigilancia en ETS, principalmente

puestos de relevancia como el RT0 y el RT1, sean cubiertos por personas con las capacidades adecuadas y exigibles a cada perfil de puesto.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona responsable del Plan de Selección. Las funciones y tareas de la persona Responsable del Plan de Selección serán:

- Planificación y desarrollo del plan de Selección del Personal de Vigilancia.
- Seguimiento y control de las acciones planificadas en los procesos de selección que se generen durante la duración del contrato.

- Envío de información periódica de seguimiento del Plan a ETS.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad, objetividad y fiabilidad en el tratamiento de los datos y las valoraciones realizadas en las distintas fases del proceso.

El sistema de selección deberá garantizar un proceso trasparente y abierto a todo el personal del servicio de vigilancia que presta servicio en ETS y que pertenece a la empresa adjudicataria.

Para ello se deberá mantener informado a todo el personal de vigilancia, tanto de los requisitos para presentar candidatura, como de la evolución de todo el proceso, hasta su resultado final.

La persona Responsable del Plan de Selección deberá presentar al inicio de cada año del contrato un informe que recoja la siguiente información relativa a un Plan de Selección:

- Necesidades de cobertura de plazas previstas para el año en curso.
- Descripción actualizada de cada perfil de puesto de los diferentes colectivos
- Requisitos para la cobertura de cada puesto de la estructura del servicio de vigilancia en ETS.

Si se iniciase un proceso de selección de Personal Responsable de Turno (RT0 o RT1) durante la realización del contrato el/la Responsable del Servicio de Selección deberá presentar:

- Un informe antes de iniciarse el proceso que incluya la siguiente información:
    - Número de vacantes a cubrir.
    - Requisitos del puesto,
    - Cronograma de detalle, indicando las acciones a realizar y los tiempos de ejecución del proceso.
    - Se indicarán las comunicaciones que se van a realizar al colectivo que presta servicio en ETS.
    - Se indicarán la propuesta de pruebas a realizar.
- Durante el desarrollo del proceso informes de seguimiento del proceso.

- A la finalización del proceso un informe que incluya como mínimo: Análisis de resultados y selección final.

En los procesos de selección de personal, se incluirá la valoración del conocimiento del euskera y la necesidad de dar un uso igualitario a las relaciones tanto orales como escritas, en euskera como en castellano, para garantizar un servicio de calidad a la elección lingüística de toda la ciudadanía y personas usuarias de las instalaciones del servicio de transporte ferroviario. Para ello, se tendrá en cuenta la valoración del conocimiento del euskera en los procesos de selección para nuevas incorporaciones o promociones internas:

- Nivel mínimo exigido por puesto en nuevas incorporaciones
- Nivel mínimo exigido por puesto en promociones
- Modo de acreditación del nivel de conocimiento del idioma

El nivel de conocimiento deberá ser acreditado mediante la correspondiente titulación, o por medio de prueba de nivel de conocimientos de euskera.

Así mismo, en cada uno de los procesos de selección, se asegurará la aplicación de una política de igualdad que incentive la entrada y promoción de mujeres en puestos y categorías en donde estén sub-representadas

6.5 Coordinación ETS-Empresa de Seguridad

Se realizarán reuniones mensuales (con elaboración del acta correspondiente por parte de la Empresa de Seguridad) entre los responsables del servicio de seguridad de ETS y la Empresa adjudicatarias del servicio de vigilancia en las que se analizarán

las operativas diseñadas, la evolución de los incidentes, la coordinación de los mismos, modos de actuación, etc. y se planificarán las tareas a realizar e instrucciones a seguir.

Asimismo, a petición del Operador, podrá sumarse a dichas reuniones la persona Responsable de Seguridad del mismo, a fin de lograr una coordinación global.

6.6. Control y seguimiento de la actividad

El responsable de turno (RT0) cumplimentará el control diario de la actividad en el que se recogerá el personal de vigilancia de servicio, el nº del TIP y el horario de servicio. Además se incluirán todas aquellas incidencias acontecidas en el turno.

Para ello, ETS definirá el formato y modo en que se recogerá la información. A toda esta documentación tendrán acceso tanto los coordinadores y responsables de turno de las empresas adjudicatarias como el personal del servicio de seguridad de ETS.

Durante el transcurso del turno si se produjera algún tipo de incidencia en el servicio, el responsable de turno, informará del hecho al PM de ETS y al coordinador del proyecto.

Las empresas ofertantes deberán presentar un sistema para realizar el control de presencia del personal de vigilancia. El citado sistema de control tiene que permitir conocer en todo momento la ubicación del personal de vigilancia en la red (geolocalización) y el cumplimiento del rutómetro establecido.

Asimismo, el sistema deberá generar alarmas en tiempo real ante cualquier incumplimiento del servicio y recogerá todos los incumplimientos por servicio y/o VS de tal manera que se puedan

realizar informes sobre cumplimiento de rondas con distintos filtros (servicio, VS, instalación, etc.).

Esta información deberá poder estar a disposición de ETS (acceso a la herramienta) siempre que así se solicite.

Se valorará positivamente que las herramientas tecnológicas estén específicamente adaptadas a la casuística de las infraestructuras ferroviarias.

ETS tendrá la potestad en todo momento, por medios propios, servicio de seguridad, técnicos de red u otro personal que determine, de realizar los controles de seguimiento de las actividades que considere oportunas. Estos controles podrán ser programados o puntuales y como resultado de los mismos se procederá a cumplimentar un acta.

De igual modo cuando por cualquier circunstancia desde el servicio de seguridad existan dudas sobre la homologación del personal de vigilancia que presta servicio, podrá solicitar al Servicio de Seguridad Privada de la Ertzaintza que realice una investigación al respecto.

ETS no aceptará facturas por el servicio realizado que no sean consecuencia de la valoración económica de los resúmenes de actividad mensual recogida en el fichero de control de la actividad y aceptada por ETS.

ETS podrá solicitar la sustitución del personal operativo (vigilantes de seguridad, RT1, RT0 o coordinador del expediente) según las siguientes circunstancias:

- Lo recogido en las faltas leves, graves o muy graves del convenio colectivo de empresas de seguridad y del presente pliego.
- Las penalidades adiciones a las previstas en la cláusula 31.1 de condiciones generales.
- La no realización de los protocolos de trabajo.
- Por no mantener altos los niveles de sensación de seguridad derivados de malas actuaciones, comportamientos, etc., o de actuaciones no conformes con las políticas de ETS o la normativa de aplicación.

6.7. Equipamiento y dotación servicio vigilancia

Las dotaciones y equipos definidos en este punto se consideran el equipamiento mínimo que debe de aportarse a la estructura del servicio de vigilancia y en ningún caso limita o excluye otras que se puedan presentar según necesidades que pudieran ir surgiendo.

Para todos los servicios EPI´S (guantes de latex, mascarillas, desinfectante, gel hidroalcohólico o cualquier otra necesidad frente a cualquier riesgo.)

ETS pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el numero suficiente de TETRAS y baterías para el correcto funcionamiento de los servicios. Siendo asumido por la empresa adjudicataria, cualquier gasto derivado para el uso de los mismos (reparaciones, mantenimiento, tarifa plana mensual…). Independientemente del número de TETRAS de los que ETS dote a la contratista inicialmente para la ejecución de los trabajos, los cálculos para las ofertas se realizarán sobre los siguientes números estimativos de TETRAS:

Gipuzkoa 12 TETRAS
Bizkaia 18 TETRAS

A parte de los TETRAS que pone a disposición ETS, la empresa adjudicataria deberá de disponer de 14 talkies gestionados por el coordinador del expediente (NO TETRAS) para su uso en eventos que determine ETS.

6.7.1.-Coordinador/a

- Telefonía móvil dotado de tráfico de datos y llamadas ilimitadas, con capacidad de captura de imágenes.
- Puesto de trabajo estable y fijo donde pueda realizar los trabajos encomendados.
- Disposición de sala de reuniones para reuniones con RT0/1.
- Impresora para la impresión de documentación.
- Ordenador portátil por las necesidades de tener movilidad.
- Cuenta de correo electrónico corporativo.
- Material de oficina.
- Acceso a la ERP de la empresa para la gestión del personal (cuadrantes, vacaciones, absentismos…)

6.7.2.- Dotación personal de vigilancia y RT1 en línea

Cada persona del servicio de vigilancia y personal RT1 en línea, deberá portar para la correcta realización de su servicio:

- Teléfono móvil con capacidad de capturar imágenes con calidad y poder enviarlas o descargarlas. Cada servicio tendrá un número de teléfono único que deberá ser conocido por el PM.
- Linterna para cada vigilante. Mínimo 700 lúmenes, recargable y con autonomía de 15 horas y porta linterna.

- Silbato
- Guantes anti-corte. Nivel 5 anti-corte, según normativa EN-388:2004. y porta guantes.
- Botas
- Defensa semirrígida elastómero de 50 cm, forrada de cuero.
- Grilletes y porta grilletes.
- Chaleco de protección del torso (cuchillo o arma de fuego) para todos los vigilantes incluidos los servicios especiales (salvo vigilantes de oficinas de Albia).
- Bizkaia:3 escudos de protección en la estación de Zazpi Kaleak.
- Gipuzkoa: 3 escudos de protección en la estación de Amara.
- Control de rondas, con control en todas las estaciones y geolocalización de los VVS.
- Cualquier otra dotación que marque la Ley de Seguridad Privada u otra legislación vigente.
- Botiquines
- Detector manual de metales: Bizkaia 2 unidades, Gipuzkoa 2 unidades
- Cualquier otra dotación tipo EPI que venga recogida en evaluación de riesgos elaborada por la empresa adjudicataria.
- Torniquete táctico C.A.T. ante posibles emergencias:
  Gipuzkoa: 1 en Amara y uno en cada coche
  Bizkaia: 1 en Zazpikaleak y uno en cada coche
- Bastón o señalizador manual luminoso para tráfico
  Gipuzkoa: 1 en Amara y uno en cada coche
  Bizkaia: 1 en Zazpikaleak y uno en cada coche

6.7.3.- Dotación personal de vigilancia en oficinas Albia

El Personal de Vigilancia que preste servicio en las oficinas de ETS, deberá disponer de:

- Teléfono móvil con capacidad de capturar imágenes con calidad y poder enviarlas o descargarlas. Cada servicio tendrá un número de teléfono único que deberá ser conocido por el PM.
- Linterna. Mínimo **5**00 lúmenes, recargable y con autonomía de 15 horas.
- Cualquier otra dotación que marque la Ley de Seguridad Privada u otra legislación vigente.
- Cualquier otra dotación tipo EPI que venga recogida en evaluación de riesgos elaborada por la empresa.
- Botiquín.
- Uniformidad V.I.P.

6.7.4.-Vehículos

Serán utilizados para el traslado de personal de vigilancia en situaciones en las que no se puedan trasladar con el servicio de trenes.

Se establecen **como MÍNIMO** los siguientes vehículos:

BIZKAIA (Lote 1): 3 vehículos, de tal manera que se cubran los siguientes servicios:

- Responsable de turno (RT1)
- Volante Amorebieta-Bermeo
- Apertura/cierre de L3.

GIPUZKOA (Lote 2): 2 vehículos, de tal manera que se cubran los siguientes servicios:

- Responsable de turno (RT1)
- Apertura/cierre de Errekalde-Hendaia

En el caso de Gipuzkoa, al objeto de cubrir los servicios de vigilancia de custodia de material y sondeos, deberá disponerse de vehículos con las características propias de un todoterreno, chasis elevado, tracción a las cuatro ruedas y reductora de manera que le permita acceder lo más cerca posible a los emplazamientos de las máquinas. La empresa adjudicataria deberá disponer como MÍNIMO de 1 vehículo POR CADA EMPLAZAMIENTO que se defina, siendo distintos a los 2 utilizados por los servicios ordinarios.

Cada vehículo deberá ir dotado de:

- Extintor para emergencia en línea de al menos 6kg
- Cizalla
- Prismáticos de más de 20x (aumentos)
- Megáfono recargable de al menos 60w
- Botiquín de primeros auxilios
- Linterna. Mínimo 700 lúmenes, recargable y con autonomía de 15 horas.
- Cintas, como mínimo 2 conos viales de al menos 1m de altura y tensabarriers, para balizar.

6.7.5.-Uso y conexión del sistema de geolocalización del Personal de Vigilancia

Tal y como se ha indicado anteriormente, para el desarrollo del servicio de vigilancia en el PM, deberá disponerse de una herramienta de geolocalización del personal de vigilancia en Línea.

La empresa adjudicataria deberá disponer y entregar a todo el personal de vigilancia durante la realización del servicio,

teléfonos móviles adecuados para que el personal pueda ser detectado, geolocalizado y representado en la herramienta correspondiente.

También se deberán de disponer de un número adecuado de terminales de repuesto para que en caso de fallo o de averías puedan reponerse de manera inmediata y así no perder el posicionamiento de ninguna de las personas que se encuentran prestando el servicio.

En el caso de que el sistema o la herramienta de geolocalización cambien durante el contrato, las empresas adjudicatarias deberán de disponer y entregar al personal de vigilancia de servicio los dispositivos que sean necesarios y que deba de portar el personal de vigilancia para que la herramienta funcione correctamente y con el mayor grado de aprovechamiento de capacidad de la misma.

6.8. Uniformidad

Se establece un modelo común entre las diferentes empresas (ETS, EuskoTren y MB) según **ANEXO IV** del Pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP). Dicha uniformidad es obligatoria. No obstante, cada empresa llevará sus propios identificativos, en aplicación de la Instrucción e Buenas Prácticas del Gobierno Vasco.

Las empresas ofertantes del presente pliego se comprometen en el caso de ser adjudicatarias, a establecer acuerdos con el resto de operadores para establecer una uniformidad homogénea en los servicios de vigilancia de la red y de la empresa operadora con el fin de que el servicio de seguridad sea claramente identificado

por los usuarios de las infraestructuras gestionadas por ETS y sus empresas operadoras.

La empresa adjudicataria se comprometerá a solicitar el permiso correspondiente a la Unidad Central de Seguridad Privada del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco para el uso de la citada uniformidad en el servicio de ETS.

Se retirará del servicio de ETS a las personas que no cumplan este requerimiento.

En todos los casos, los vigilantes irán provistos de los elementos de disuasión y defensa legales que se consideren necesarios.

Por otro lado, considerando las especiales características del servicio, las empresas adjudicatarias dotarán a sus empleados destinados en ETS de un gorro de lana, una bufanda cerrada o buff y guantes, todo ello de color negro y ropa térmica interior (pantalón y camiseta), en numero y veces que marca el Convenio Colectivo de Empresas de Seguridad en vigor.

6.9. Locales de ETS para uso de las empresas de seguridad

Con el objeto de que las empresas adjudicatarias puedan optimizar la gestión de los recursos, se darán por parte de ETS las máximas facilidades para la utilización a modo de vestuario y salas de descanso de los locales que se consideren precisos.

Los costes de limpieza, mantenimiento, acondicionamiento y equipamiento de los mismos, así como posibles reformas que se soliciten por parte de las empresas adjudicatarias, las cuales deberán ser aprobadas por ETS, correrán a cargo de la empresa contratada.

Dichos vestuarios y salas de descanso no podrán ser causa de responsabilidad alguna hacia ETS sea cual fuere su origen: sindical, seguridad e higiene, etc.

No se permitirá la celebración, en las instalaciones de ETS, de reunión y/o celebración alguna que no sea específicamente operativa del servicio y/o formativa de la plantilla asignada al mismo.

En el caso de que los vestuarios y/o salas de descanso sean causa de alteración alguna, sea cual fuere su naturaleza, de la imagen, gestión, etc…, se denegará inmediatamente la autorización para el uso de dichos locales, siendo responsabilidad del adjudicatario subsanar las mencionadas alteraciones y facilitar al personal propio de vigilancia un local o locales, ajeno por completo a ETS, como vestuarios, etc.

6.10. Procedimiento de actuación

El personal de vigilancia realizará las labores especificadas en la legislación vigente respecto a la vigilancia y protección de las instalaciones y de los usuarios y empleados de ETS y las detalladas en el **ANEXO II PPTP** para cada puesto de vigilancia.

El adjudicatario recibirá del servicio de seguridad de ETS las instrucciones y procedimientos de actuación, así como las prohibiciones y obligaciones a tener en cuenta por la totalidad del personal de vigilancia durante el desempeño de sus funciones.

Si bien entre las funciones de los vigilantes no se encuentra la atención al público, en materia de ticketing o de solicitud de

información referente al servicio o ajena al mismo cuando un usuario se dirija a ellos les atenderán con amabilidad, ayudándoles en la medida en que sus obligaciones se lo permitan. Presentarán una imagen de ayuda y seguridad compatible con una imagen disuasoria de cara al defraudador, alborotador o delincuente.

De igual forma, colaborarán con los servicios de vigilancia del operador ferroviario *EuskoTren* y/o Metro Bilbao ante altercados, reducción o identificación de alborotadores o delincuentes.

En caso de utilizar las circulaciones ferroviarias para desplazarse de estación a estación, no permanecerá sentado en ningún momento, debiendo realizar una ronda por el tren recorriéndolo de punta a punta, atento a las condiciones de viaje de los clientes, reprobando lo comportamientos inadecuados o atendiéndoles en lo que necesiten.

Coincidiendo con sus rondas comprobarán de forma visual el estado de las instalaciones relacionadas con la seguridad (cámaras CCTV, puertas acceso, sistemas de información al público, medios de detección y extinción de incendios, etc…), comunicando las anomalías que observe al PMC. El agente dejará constancia escrita de las anomalías detectadas cumplimentando el Parte de Inspección de Instalaciones, cuyo modelo se incluye en el **ANEXO III PPTP**.

6.11. Control y seguimiento de la actividad del personal de Vigilancia en línea

6.11.1 Partes diarios del servicio e informes

Se emitirá por cada Personal de Vigilancia un parte diario del servicio realizado, identificando al agente con el nombre y su nº de TIP, turno y localización geográfica y temporal del mismo. En dicho parte se reflejarán las incidencias habidas durante el turno realizado.

Los partes se enviarán por escrito y/o en formato digital al Vigilante de servicio en el Puesto de Mando (RT0) y al responsable de seguridad de ETS.

El Vigilante RT0 del Puesto de Mando por su parte, además de incluir todas las incidencias de las que sea informado en la aplicación informática que ETS defina en cada momento, enviará al responsable del contrato en ETS un resumen diario por territorio antes de las **9:30h de la mañana del día siguiente**.

El Coordinador-Responsable del proyecto remitirá asimismo mensualmente al servicio de seguridad de ETS un resumen original de las actividades del mes, antes del **tercer día hábil del mes siguiente**.

En el **ANEXO III PPTP** se incluye el modelo referencia del referido parte. No obstante, y dado los medios tecnológicos existentes, se valorará la centralización de informes en tiempo real y el acceso del Departamento de Seguridad de ETS a los mismos.

Se informará de forma inmediata a ETS de cualquier hecho o circunstancia que suponga una amenaza para la seguridad. En caso de incidencia grave, se informará directamente al servicio de seguridad de ETS, a la vez que al PM.

Si se produjera algún accidente o incidencia con resultado de daños, tanto personales como materiales, se procederá por parte de la empresa adjudicataria a la emisión de un informe detallado al servicio de seguridad con objeto de que pueda servir de base para esclarecer dicho suceso.

En función de la importancia de la incidencia se obtendrán fotografías u otros datos para valorar la adopción de las medidas pertinentes.

Los accidentes de trabajo, tanto si producen baja laboral como si no, deberán ser comunicados a través del Coordinador del Servicio de Vigilancia al Departamento de Seguridad de ETS para trasladarlos a Salud Laboral.

6.12 Otras consideraciones

Las horas que se facturarán son de trabajo efectivo, sin comprender tiempos muertos, traslado a estaciones u otras actividades diferentes de la propia prestación del servicio, de forma que el tiempo de trabajo se computará de modo que tanto al principio como al final de la jornada diaria, el trabajador se encuentre uniformado en el puesto de trabajo asignado.

No se contabilizarán los tiempos destinados a desplazamientos desde vestuarios al puesto de trabajo, descansos, etc.

Se facturará el kilometraje derivado de las funciones del Responsable de turno (RT1), de los Vigilantes de Seguridad que protejan instalaciones y maquinaria de sondeos y del Cierre y Apertura de estaciones, que utilice vehículo oficial para sus desplazamientos. También se facturará el kilometraje cuando se

pida expresamente su existencia en determinados Servicios no ordinarios.

En todo otro cometido en cualquier dependencia que no lleve asociada la utilización de coche oficial alguno, no podrá cargarse coste alguno por este concepto.

El Operador ferroviario les facilitará unas tarjetas de transporte para poder acceder a las estaciones por las líneas de cancelación, así como desplazarse en tren entre estaciones. El uso de esta tarjeta será exclusivo para su uso durante la realización de la jornada de trabajo.

El uso indebido de la misma, fuera de dicha jornada laboral o mediante la cesión a terceros, conllevará hacia el titular las responsabilidades que se puedan derivar.

6.13. Elementos auxiliares para la mejora del servicio de vigilancia y custodia de instalaciones y maquinaria de sondeo

El contratista puede ofertar mejoras tecnológicas que apoyen y mejoren la calidad del servicio prestado en estas instalaciones. Estos elementos auxiliares pueden orientarse a la detección temprana de intrusos.

Cualquier mejora tecnológica (cámaras de CCTV, sensores, mecanismos de alarma, medios de detección de presencia,…) que el adjudicatario proponga en su oferta deberá correr por cuenta de él, tanto su implantación, conservación como mantenimiento, valorándose en los criterios de adjudicación, tal como está establecido en la caratula.

6.14. Requerimientos sobre el Personal de Vigilancia

El servicio será cubierto única y exclusivamente con personal de Vigilancia con titulación acreditada vigente (T.I.P) y pertenecientes a la plantilla de la empresa adjudicataria.

6.15. Protección de datos personales y seguridad de la información. Confidencialidad e imagen

Las empresas adjudicatarias y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales., el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en esta materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Las empresas se deberán comprometer por escrito a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación.

Así, todo dato que conozca su Personal, como consecuencia de la realización del presente contrato, deberá mantenerse en la más estricta confidencialidad, no pudiendo comunicarse a terceros, ni emplearse en uso propio, respondiendo de los posibles perjuicios que se pudieran derivar para ETS.

Las empresas adjudicatarias deberá certificar que el Personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la que se compromete a no revelar la información que pudiera conocer en función de su cargo o cometido durante la prestación del presente contrato y posterior al mismo.
Así mismo durante la ejecución del contrato se deberá por parte de la empresa adjudicataria, cuidar que en ningún momento se dañe la imagen de ETS ante terceros, de forma que cualquier acción que ofrezca duda en este sentido, deberá ser sometida a la consideración de ETS, que resolverá en uno u otro sentido.

7.- PENALIZACIONES

Todas las penalizaciones se descontarán de la facturación del mes siguiente de la confirmación de la sanción.

7.1 Penalizaciones sobre incumplimiento del servicio (€)

Penalizaciones	1 vez/mes	2-3 veces/mes	+ 3 veces /mes
Con comunicación a ETS			
No cubrición de un turno de servicio	Apercibimiento escrito	150 €	300 €
No cubrición de dos turnos de servicio	300 €	600 €	1.200 €
No cubrición de tres turnos de servicio	1.200 €	2.400 €	4.800 €
No entrega de documentación obligatoria	Apercibimiento escrito.	1.000 €	Retención del pago de la facturación.

No cumplir la sustitución de un vigilante de seguridad.	1.200 €	2.400 €	4.800 €
Sin comunicación a ETS			
No cubrición de un turno de servicio	300 €	600 €	1.200 €
No cubrición de dos turnos de servicio	1.200 €	2.400 €	4.800 €
No cubrición de tres turnos de servicio	4.800 €	9.600 €	19.200 €
No entrega de documentación obligatoria	Apercibimiento escrito.	1.000 €	Retención del pago de la facturación.
No cumplir la sustitución de un vigilante de seguridad.	1.200 €	2.400 €	4.800 €

Se considera falta leve la no entrega de documentación obligatoria y la acumulación de 5 faltas leves ocasionará una falta grave.

7.2 Resto de penalizaciones

Además de las indicadas por prestación del servicio, se considerarán **faltas graves**:

- ✓ El ejercicio abusivo de sus funciones en relación con la ciudadanía. (ej.: aprovecharse de su posición de Vigilante para amedrentar o amenazar a usuarios/as, etc.).
- ✓ La realización de funciones de seguridad privada que excedan de la habilitación obtenida, recogida en la Ley de seguridad privada.

- ✓ La falta de diligencia en el cumplimiento de las respectivas funciones por parte del personal habilitado (ej.: dejación de

funciones recogidas en pliego y fichas anexas, protocolos de trabajo, etc.).

- ✓ La negativa a realizar los cursos de formación programados.
- ✓ La incorporación al servicio de seguridad en ETS sin haber descansado las diez horas previas al citado servicio.
- ✓ La realización de turnos de trabajo de más de doce horas.
- ✓ El incumplimiento en las normas relativas a RGPD.
- ✓ La prestación del servicio utilizando medios de distracción que dificulten su capacidad de control y vigilancia (reproductores de música, teléfonos móviles con vídeos o música, etc…).

Se considerarán **faltas muy graves**:

- ✓ La contratación o utilización de personas que carezcan de la habilitación o acreditación correspondiente.
- ✓ La comisión de un acto delictivo y/o la comisión de conductas tipificadas como infracciones muy graves en la Ley de Seguridad Privada.
- ✓ La no prestación del servicio acordado sin autorización expresa de ETS.
- ✓ El incumplimiento del servicio solicitado.
- ✓ La no cubrición de un servicio, no contemplado en la relación de servicios de la presente licitación, que pueda ser demandado por el cliente ETS.

- ✓ La prestación de servicios de seguridad privada con vehículos, uniformes, distintivos, armas o medios de defensa que no reúnan las características reglamentarias.

- ✓ La falta de sustitución ante el abandono o la omisión injustificada del servicio por parte del personal de seguridad privada, dentro de la jornada laboral establecida.

- ✓ El abandono o incumplimiento del servicio por parte del personal de la empresa adjudicataria sin comunicación del hecho ni causa justificada.

- ✓ El incumplimiento de horarios por parte del personal de la empresa adjudicataria.

- ✓ Toda actuación que suponga discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua u opinión.

- ✓ La realización del servicio bajo los efectos del alcohol o sustancias estupefacientes, así como su consumo y posesión de las mismas.

- ✓ Incumplir la Instrucción Técnica interna de ETS IS-EPC-05, Control de visualización de grabaciones CCTV, en especial el punto 3.1 "casuística de grabaciones" en lo relativo a la extracción o grabación no autorizada de imágenes con cualquier tipo de dispositivo.

- ✓ El incumplimiento de cualquiera de los tiempos de respuesta valorados en la oferta económica presentada por el Adjudicatario.

- ✓ El incumplimiento de cualquiera de las propuestas (periodicidad de reuniones, entrega de informes, instalación de aplicaciones, inspecciones ofertadas, etc.) incluidas por el Adjudicatario en su oferta (sobre C y B).

- ✓ La reiteración en la comisión de faltas graves (más de 3 faltas graves).

Se establecen las siguientes penalizaciones:

- ✓ ***Una falta grave*** dará lugar a un apercibimiento a la empresa adjudicataria.

- ✓ La acumulación de ***dos faltas graves en el plazo de dos meses***, se penalizará con un descuento de un 4% en la facturación correspondiente al mes de mayor importe.

- ✓ La acumulación de ***tres faltas graves o una falta muy grave en el plazo de tres meses***, se penalizará con un descuento del 10 % en la facturación correspondiente al mes de mayor importe y faculta a ETS para la resolución de contrato.

- ✓ La acumulación ***de cuatro faltas graves o dos faltas muy graves en el plazo de cuatro meses***, se penalizará con un descuento del 15 % en la facturación correspondiente al mes de mayor importe y faculta a ETS para la resolución de contrato.

- ✓ La acumulación de ***cinco faltas graves o tres faltas muy graves en el plazo de cinco meses***, dará lugar a la resolución del contrato.

8.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de servicios de vigilancia en las estaciones e instalaciones de la Red de Euskal Trenbide Sarea se iniciará a partir de la fecha de formalización del acta de inicio de los trabajos, una vez finalizado el contrato vigente actualmente y se extenderá por un periodo de dos años prorrogable a un año adicional~~. tres años en periodos de 1 año~~.

9.- PRESENTACION DE OFERTAS.

Las ofertas se presentarán de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

10.- SUBROGACIÓN DE PERSONAL

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, en el ANEXO I-2 "Datos sobre las condiciones de los contratos de trabajo" del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares se facilita la información sobre las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras que actualmente están realizando la prestación y que ha/n aportado la/las empleadora/as que en la actualidad presta/n el servicio.

10.1 Control del coste de subrogación

Una vez adjudicado el presente concurso, el adjudicatario deberá entregar con carácter previo al inicio del servicio el listado de personal afecto al contrato, así como el coste del mismo por todos los conceptos salariales o extra-salariales.

Adicionalmente a los importes reflejados en el anexo I-2 del PCAP, durante la vigencia del contrato se abonará un plus salarial para todo el Personal de Vigilancia adscrito a los siguientes servicios:

- Estaciones ferroviarias de las líneas de ETS
- Traza ferroviaria
- Servicios de vigilancia especiales (servicios extraordinarios) que se necesiten para cubrir eventos, fiestas, mercados… y que supongan un incremento de servicios.
- Vigilancia en transbordos y cortes de servicio ferroviario

Este plus tendrá un valor de 1,11 €/hora efectiva de trabajo en el primer año de vigencia del contrato, y de 2,22 €/hora efectiva de trabajo el segundo año de contrato.

El adjudicatario se comprometerá a no incrementar los costes globales de personal salvo en lo necesario para dar cumplimiento al convenio colectivo o disposiciones legales de aplicación, y a lo dispuesto en el párrafo anterior. Cualquier otro incremento del coste global deberá ser expresamente autorizado por ETS.

En caso de incumplimiento de dicha previsión, si el incremento del coste laboral realizado por el adjudicatario contraviniendo este apartado, supusiera un incremento en el coste del servicio en el contrato que sucediera al del adjudicatario, el incremento correspondiente a dos anualidades de dicho coste le será descontado al adjudicatario de la fianza depositada en este contrato. Si no resultara suficiente la fianza para cubrir el total de la deuda, el adjudicatario abonará la diferencia en el plazo de 30 días naturales desde el primer requerimiento de ETS.

10.2 Cláusula de respeto de condiciones del personal

La empresa adjudicataria respetará las condiciones laborales individuales y colectivas que resulten de aplicación durante toda la vigencia del contrato, a todo el personal que subrogue en virtud del convenio colectivo y a todo el personal que adscriba a los servicios objeto del presente pliego.