metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del Servicio de "Vigilancia en las instalaciones de Metro Bilbao"

24-SE-DC-018

Versión 3
20/11/24

Versión	Fecha	Motivo
0	Agosto 2024	Versión inicial.
3	Noviembre 2024	Versión para publicar

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato

Servicio de vigilancia en las instalaciones y material móvil de Metro Bilbao S.A

CPV 79713000-5.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

24-SE-DC-018

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-017

4. Volumen del contrato

El volumen del contrato asciende a un máximo de:

Primer año

Lote 1: 4.845.165 €/año
Lote 2: 2.630.402 €/año

Año prorrogable

Lote 1: 5.038.979 €/año
Lote 2: 2.735.618 €/año

Total

Lote 1: 9.884.144 €
Lote 2: 5.366.020 €

Al no estar definida con exactitud la cuantía total del contrato por estar en función de las necesidades de M.B., ésta no está obligada a agotar la totalidad del coste máximo estimado de cada año, quedando limitado el gasto real al que resulte de los precios ofertados por el adjudicatario y los servicios efectivamente requeridos y prestados, siempre por debajo del límite del volumen máximo.

Los **precios máximos por tipo de hora** para la preparación de la oferta, son:

Lote 1:

Diurna Laborable:	**26,61 €/h**
Nocturna Laborable:	**28,57 €/h**
Diurna Festiva:	**28,28 €/h**
Nocturna Festiva:	**30,26 €/h**
Edificio C/ Navarra:	**23,46 €/h**

Lote 2:

Diurna Laborable:	**26,61 €/h**
Nocturna Laborable:	**28,57 €/h**
Diurna Festiva:	**28,28 €/h**
Nocturna Festiva:	**30,26 €/h**

Las ofertas no podrán, en ningún caso, superar el precio máximo por hora establecido. Si así fuera, no serán admitidas.

Desde inicio del contrato y hasta el 31/12/2025, los precios por hora serán los ofertados por las empresas adjudicatarias.

Desde el 1 de enero del 2026 y hasta la finalización del primer año de contrato (previsiblemente 30/04/2026), los precios serán los ofertados por las empresas adjudicatarias incrementados en un 4%. En caso de prórroga se mantendrán estos precios hasta 31/12/2026, y a partir del 1 de enero del 2027 los precios serán los establecidos para el año 2026, incrementados en un 4%.

5. Normas específicas

Se entregarán a las empresas adjudicatarias antes de la Reunión de Coordinación de Actividades Empresariales a celebrar antes del inicio del servicio.

6. Duración del contrato

Un (1) año, prorrogable por otro periodo anual hasta un máximo de 2 años, incluida la posible prórroga.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente 1 de mayo de 2025.

8. Requisitos de solvencia

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- ✓ Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:

  Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario por importe igual o superior a:

  Lote 1: CINCO MILLONES DE EUROS/AÑO (5.000.000 €/anuales)
  Lote 2: TRES MILLONES DE EUROS/AÑO (3.000.000 €/anuales)

- ✓ Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:

  - Estar en posesión de la correspondiente autorización administrativa e **inscrita en el registro de empresas de seguridad de acuerdo con los criterios establecidos en el Título II, capítulo I referente a empresas de seguridad privada, de la ley 5/2014.**
  - Acreditar y disponer de capacidad operativa para poder ajustar la plantilla que presta servicio en su zona. Será imprescindible estar en posesión de una plantilla de Personal de Vigilancia **superior a 150 vigilantes de seguridad en el Lote 1 y 100 en el Lote 2** pudiendo estar distribuidos en diferentes delegaciones.
  - Relación de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años, avalados por certificados de buena ejecución para los suministros más importantes. Estos certificados indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. Se considera imprescindible que el licitante presente **al menos dos (2) certificados de buena ejecución** en servicios similares en el curso de los tres últimos años, acreditando un **volumen de al menos 4.800.000 € para el lote 1 y de al menos 2.600.000 € para el lote 2,** en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles.
  - Declaración o compromiso de disponer, en caso de resultar adjudicatario de los **medios técnicos y humanos mínimos** indicados en el punto 5 del presente pliego.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

9. Condición esencial de ejecución

Durante toda la ejecución del contrato deberán mantenerse los medios mínimos exigidos en solvencia (punto 8), respecto a la autorización administrativa y la capacidad operativa y, en todo caso, todas aquellas mejoras, elementos o contenidos de la oferta presentada siempre que hayan sido objeto de valoración o puntuación o resulten requisitos imprescindibles para la admisión de la oferta.

En caso de incumplimiento, se considerará falta de tipo 1 y se aplicará la penalización correspondiente. Si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

10. Fecha límite de presentación de ofertas

Las 12:00 h del 14 de enero de 2025.

11. Criterios de valoración de la oferta

➢ Criterios evaluables mediante juicio de valor: 35 puntos

Los criterios de valoración se describen en el apartado 8 del presente pliego. Se adjunta un resumen del reparto de puntuaciones.

Ref.	Criterio / Plan de Gestión al que corresponde	Puntuación
1	Criterio 1.1	6 puntos
2	Criterio 1.2	6 puntos
3	Criterio 2.1	6 puntos
4	Criterio 3.1	6 puntos
5	Criterio 3.2	6 puntos
6	Criterio 4.1	5 puntos

La asignación de puntos para cada uno de los criterios se realizará de acuerdo con lo definido en la siguiente tabla:

Criterio	Valoración
Criterio 1.1 Criterio 1.2	Si las medidas propuestas garantizan de manera evidente y coherente la cobertura de la solicitud realizada. El tiempo de respuesta y comunicación de las actuaciones a realizar. El nivel de detalle del plan que se propone. La viabilidad real de implementar las medidas propuestas dentro del tiempo desde que se realiza la solicitud y su realización. Si el proceso incluye actuaciones ante posibles contingencias. Según el nivel de registro documental y comunicación de todo el proceso. Si las actuaciones y el proceso a realizar están alineadas con los requisitos específicos y expectativas tanto del Plan operativo como de Calidad que se describen en el presente pliego para el servicio de vigilancia. Y son requisitos mínimos del servicio. No se valorarán aquellas propuestas cuya aplicación no consigan el objetivo que se propone y aquellas que no sean acordes al objeto que se propone.
Criterio 2.1	Que las actuaciones y el proceso que se propone realizar aborden y corrijan directamente la deficiencia detectada. El tiempo en el que el proceso propuesto corrige y da respuesta a la deficiencia detectada. El nivel de detalle en la evaluación y análisis de la propuesta que se realice sobre la deficiencia detectada y comunicada. El nivel de detalle en la identificación de responsables y asignación de responsabilidades. Si las medidas propuestas son factibles en su implementación y coherentes con las políticas y procedimientos establecidos tanto por una empresa tipo MB que presa un servicio público como de una empresa del sector de la seguridad privada. Si tanto las actuaciones a realizar como el proceso que se proponga son sostenibles y muestren eficacia a largo plazo, permitiendo su supervisión y valoración. Si las actuaciones y el proceso a realizar e implementar están alineadas con los requisitos específicos y expectativas del Plan de Calidad que se describe en el presente pliego para el servicio de vigilancia. Y que es requisito mínimo. Si las propuestas son lo suficientemente sólidas como para evitar que se repitan estas situaciones. Según el nivel de registro documental y comunicación de todo el proceso.

Criterio 3.1	Si las actuaciones y el plan propuesto son viables y asequibles de implementar para asegurar la realización de la formación pendiente. En función de la rapidez y eficacia para subsanar la deficiencia detectada. En función del grado de flexibilidad y de personalización de las propuestas. En función de la eficacia que tengan para lograr que todo el personal de vigilancia asignado al servicio realice la formación programada. Si las actuaciones y el plan propuesto permiten detectar incidencias de manera temprana y realizar seguimiento de las actividades realizadas. Si las actuaciones y el plan propuesto incluyen medidas preventivas para evitar la repetición del problema y se estas nos viables en su implantación. Según el nivel de recursos que se propongan en las actuaciones y el plan propuesto. En función de la capacidad para incentivar la participación y realización de la actividad por parte de todo el personal asignado al servicio.
Criterio 3.2	En función de la eficacia para lograr los objetivos definidos en el programa de Euskaldunización a desarrollar por la empresa adjudicataria
Criterio 4.1	En función de la eficacia para incentivar la entrada y promoción de mujeres en puestos y categorías en donde estén subrepresentadas.

➢ Criterios evaluables mediante fórmula (65 puntos):

Los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmula serán tanto criterios de Calidad como de precio del Personal de Vigilancia. Los criterios de valoración se describen en el apartado 9 del presente pliego. Se adjunta un resumen del reparto de puntuaciones.

➢ Criterios de Calidad. Valor máximo: 16 puntos

La adjudicación de puntos se realizará según se indica en la siguiente tabla,

Criterio Fijo	Puntos	Forma de Valorar
Criterio 7.1	1	Cero años de experiencia y hasta 2 años: 0 puntos. Entre 2 años y 5 años de experiencia: 0,5 puntos. Más de 5 años de experiencia: 1 puntos.
Criterio 7.2	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.3	1	Cero años de experiencia y hasta 2 años: 0 puntos. Entre 2 años y 5 años de experiencia: 0,5 puntos. Más de 5 años de experiencia: 1 puntos.
Criterio 7.4	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.5	1	Cero años de experiencia y hasta 2 años: 0 puntos. Entre 2 años y 5 años de experiencia: 0,5 puntos. Más de 5 años de experiencia: 1 puntos.
Criterio 7.6	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.7	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.8	1	Incremento en un 0% más de horas: 0 puntos Incremento en un 10 % más de horas: 0,5 punto. Incremento en un 20 % más de horas: 1 puntos.
Criterio 7.9	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.10	1,5	SI:1,5 puntos. NO: 0 puntos.
Criterio 7.11	2	Número de Personal Responsable de los planes de Gestión: 1 responsable: 0 puntos. 2 responsables: 0,5 puntos. 3 responsables: 1 punto. 4 responsables: 1,5 puntos. 5 responsables: 2 puntos.
Criterio 7.12	2	Programación de cursos de recuperación de materias con los mismos medios que se diseñaron, si se dispone de: 6 alumnos: 0,5 puntos. 5 alumnos: 1 punto. 4 alumnos: 1,5 puntos.

		3 alumnos: 2 puntos.
Criterio 7.13	1,5	Número de días que prestará servicio acompañado el personal de vigilancia de nueva incorporación: 1 días de servicio acompañado: 0 puntos. 2 días de servicio acompañado: 0,5 puntos. 3 días de servicio acompañado: 1 puntos. 4 días de servicio acompañado: 1,5 puntos.

- **Precio total del volumen del contrato. Valor máximo: 49 puntos**

Las ofertas consistirán en precios unitarios por tipo de hora. La ponderación de la importancia de cada tipo de hora se realizará en base a la estimación del número de horas de cada tipo a realizar cada año.

La adjudicación de puntos se hará en base al Importe Total Estimado de la Oferta calculado de acuerdo al modelo que se especifica en el Anexo 2.

Para el cálculo de la valoración de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) \times Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Oferta del licitador.
Ptot: Puntuación total máxima del criterio de precio

La licitación deberá ser a la baja de los precios máximos consignados en el punto 4 del cuadro de características del presente documento. Las proposiciones que se presenten superando los precios máximos unitarios fijados serán rechazadas.

12. Fianza Definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de:

- ✓ Lote 1: 242.000 €
- ✓ Lote 2: 131.000 €

Que se constituirá antes de la firma del contrato. La fianza permanecerá en vigor hasta la finalización del contrato y sus posibles prórrogas (caso de ejecutarse).

13. Póliza de Responsabilidad civil:

Su cobertura mínima será de al menos, 3.000.000 € por siniestro.

14. Tratamiento de los Datos Personales:

En el objeto de esta licitación es de aplicación el **tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-017.

Índice

1. Objeto 14

2. Duración del contrato 14

3. Lotes de servicio establecidos 14

4. Descripción de los servicios a realizar 16

4.1. Servicio de vigilancia en línea 16

4.2. Servicio de vigilancia en áreas técnicas 17

4.3. Servicio de vigilancia en el PMC 18

4.4. Servicio de vigilancia del edificio de la calle Navarra 2 18

4.5. Servicio de Vigilancia digital en materia de seguridad 18

5. Características del servicio de vigilancia 19

5.1. Organización 19

5.2. Funciones y tareas a desempeñar por el servicio de vigilancia 21

5.3. Programa de Euskaldunización 24

5.4. Medios mínimos de Gestión del Servicio 25

5.4.1. Plan Operativo 26

5.4.2. Plan de Calidad del Servicio 27

5.4.3. Plan de Formación 29

5.4.4. Plan de Selección del Personal de Vigilancia 30

5.4.5. Plan de Asistencia Jurídica 32

5.5. Coordinación entre MB y las Empresas de seguridad adjudicatarias del servicio 33

5.6. Medios a poner a disposición del Contrato 34

5.7. Uniformidad del Personal de Vigilancia 37

5.8. Dependencias en las instalaciones de MB: despachos, vestuarios y aulas de formación 38

5.9. Control y seguimiento de la actividad del Personal de Vigilancia en Línea 38

5.10. Requerimientos sobre el Personal de Vigilancia 39

5.11. Protección de datos personales y seguridad de la información. Confidencialidad e imagen 39

6. Criterios evaluables mediante juicio de valor 40

7. Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmula 42

7.1. Criterios de Calidad 42

7.2. Precio unitario de hora de personal de vigilancia 44

8. Valoración de las Ofertas 46

8.1. Valoración de los criterios evaluables mediante juicio de valor 46

8.2. Criterios evaluables mediante fórmula: 65 % 49

9. Presentación de ofertas 51

9.1. Documentación evaluable mediante juicio de valor 51

9.2. Documentación valorable mediante la aplicación de fórmula 52

10. Estimación del volumen del servicio de vigilancia 54

11. Subrogación del personal 58

11.1. Consideración preliminar 58

11.2. Listado facilitado por las empresas salientes de los contratos 58

12. Penalidades contractuales 59

13. Anexos 61

13.1. Anexo 1: Uniformidad del servicio de vigilancia 61

13.2. Anexo 2: Modelo de presentación de la oferta valorable mediante la aplicación de fórmula 61

13.3. Anexo 3: Listados de subrogación facilitados por las empresas salientes 63

1. Objeto

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la contratación de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad en la totalidad de las instalaciones de Metro Bilbao S.A., en adelante MB, con arreglo a las condiciones técnicas que se expresan a continuación. CPV 79713000-5.

El servicio de vigilancia se prestará en el siguiente ámbito de actuación:

- Estaciones (en las estaciones intermodales se incluirán las zonas comunes).
- Traza ferroviaria (vías, apartaderos, salidas de emergencia, etc.).
- Puesto de Mando Centralizado, en adelante PMC.
- Trenes.
- Oficinas de Atención al Cliente atendidas por Metro Bilbao y por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Subcentrales de transformación eléctrica.
- Cocheras y talleres de mantenimiento de material móvil y de instalaciones ubicadas en Sopela y Ariz.
- Aparcamientos anexos a las estaciones.
- Edificio de oficinas de la calle Navarra 2.

Adicionalmente, el adjudicatario del Lote 1 asumirá, sin coste adicional, una función de Vigilancia Digital en el ámbito de Seguridad.

2. Duración del contrato

La prestación de los servicios comenzará el día 1 de mayo del año 2025 y tendrá vigencia hasta el 30 de abril de 2026.

Este plazo será prorrogable, en su caso, por otro periodo anual hasta un máximo de dos (2) años, incluida la posible prórroga.

Metro Bilbao acordará de forma unilateral la prórroga o prorrogas que procedan. Este acuerdo vinculará en todo caso al contratista, que no podrá rechazarlas.

Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista según el apartado 12 de este documento.

3. Lotes de servicio establecidos

Se establecen 2 lotes de servicio: Lote 1 y Lote 2.

Las empresas de vigilancia ofertarán por cada lote de forma independiente. La valoración y adjudicación de cada uno de los lotes es independiente.

Para garantizar la continuidad del servicio de vigilancia en los niveles establecidos y evitar fallos en la cobertura del mismo que se puedan producir por causas diversas (huelgas, demandas de servicios externos, festividades conjuntas, eventos o cualquier otra circunstancia que pudiese acontecer), no se podrán adjudicar ambos lotes a la misma empresa. Se valorará en primer lugar el Lote 1, y una vez resuelto, se valorará el Lote 2. En caso de que la oferta identificada como más ventajosa en el lote 2 sea la presentada por el adjudicatario en el lote 1, se pasará en el lote 2 al siguiente licitador clasificado.

Únicamente podrá coincidir el adjudicatario de ambos lotes en el caso de que la única oferta válida presentada en el lote 2 sea la del licitador adjudicatario en el lote 1.

En ambos lotes se incluye el servicio de protección de la traza ferroviaria incluyendo vías, apartaderos, salidas de emergencia, etc.., el servicio en trenes y demás instalaciones del tramo que corresponda. Los lotes de servicio incluyen:

Lote 1

- Servicio de vigilancia en línea tramo Basauri-Kabiezes. Incluye las siguientes estaciones: Basauri, Ariz, Etxebarri, Bolueta, Basarrate, Santutxu, Zazpikaleak-Casco Viejo, Abando, Moyua, Indautxu, Santimami-San Mamés, Deustu, Sarriko, San Ignazio, Gurutzeta, Ansio, Barakaldo, Bagatza, Urbinaga, Sestao, Abatxolo, Portugalete, Peñota, Santurtzi y Kabiezes.
- Oficinas de atención al cliente de las estaciones de Zazpikaleak-Casco Viejo y Ansio.
- Zonas comunes de las estaciones intermodales de Zazpikaleak-Casco Viejo, Abando y San Mames incluyendo la oficina de Atención al Cliente atendida por el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Subcentrales de transformación eléctricas del tramo, incluyendo las ubicadas fuera del ámbito de la estación (Urbinaga, Santurtzi, Kabiezes).
- Aparcamientos, los situados en las estaciones de Bolueta, Etxebarri y Urbinaga
- Servicio de vigilancia en el Área Técnica de Ariz.
- Servicio de vigilancia en el edifico de la calle Navarra nº 2.
- Servicio de vigilancia en el PMC.
- Servicio de Vigilancia Digital en materia de seguridad.

Lote 2

- Servicio de vigilancia en línea tramo Lutxana-Plentzia. Incluye las siguientes estaciones: Lutxana, Erandio, Astrabudua, Leioa, Lamiako, Areeta, Gobela, Neguri, Aiboa, Algorta, Bidezabal, Ibarbengoa, Berango, Larrabasterra, Sopela, Urduliz y Plentzia.

- Subcentrales de transformación eléctricas del tramo, incluyendo las ubicadas fuera del ámbito de la estación (Lutxana, Lamiako, Aiboa, Larrabasterra).
- Oficina de atención a la cliente ubicada en el exterior de la estación de Areeta.
- Aparcamientos de las estaciones de Leioa e Ibarbengoa.
- Servicio de vigilancia en el Área Técnica de Sopela.

4. Descripción de los servicios a realizar

En el contrato se incluirán los siguientes servicios:

- Servicio de vigilancia en línea.
- Servicio de vigilancia en las áreas técnicas.
- Servicio de vigilancia en el PMC. (únicamente para el Lote 1)
- Servicio de vigilancia en el edificio de la calle Navarra 2. (únicamente para el Lote 1)
- Servicio de vigilancia Digital en materia de seguridad (únicamente para el Lote 1)

Con el objeto de poder dimensionar la plantilla necesaria y para entender la dimensión del Servicio a realizar en cada uno de los Lotes, en el apartado 10 del presente pliego se describe una estimación de las horas anuales y número de personal de vigilancia necesario por cada Lote y tipo de servicio de vigilancia definido.

4.1. Servicio de vigilancia en línea

Ámbito de actuación

El servicio de vigilancia en línea se realizará en al ámbito de actuación definido en el punto 3. "Lotes de servicio establecidos" del presente documento.

Tipología de servicios a realizar

El servicio de vigilancia a aplicar durante el año estará en consonancia con la planificación anual de los servicios de trenes ofertados por MB.

Se establecen los siguientes tipos de servicio a realizar:

- **Servicio Regular**:
  - Servicio programado, de lunes a domingo. Este servicio está definido en cuanto a los horarios y recursos a utilizar y se realiza en función de la temporada de invierno o de verano y para todo el periodo anual.
  - Podrá modificarse algún tipo de horario y de nº de recursos de vigilancia, en función de las necesidades que puedan surgir, como la apertura de estaciones o instalaciones nuevas o servicios externos que puedan afectar al servicio de metro. Estas modificaciones serán comunicadas a la empresa adjudicataria si fuese el caso con un mínimo de treinta días de antelación.

- El servicio programado tendrá carácter de orientativo y podrá ser modificado por el Departamento de Seguridad de MB, en función de los horarios propios y de las necesidades reales.

- **Servicio No Regular:**
  - Fiestas locales, partidos de futbol, Carnavales, manifestaciones, etc. MB comunicará a la empresa adjudicataria correspondiente el servicio necesario a cubrir con un mínimo de tres días de antelación. Se informará sobre la hora de inicio, duración, número de efectivos y medios necesarios. Como ejemplo, para el cómputo de horas de un partido de fútbol, se considerará desde una hora antes del inicio del evento hasta una hora y media tras la finalización del mismo.
  - En casos de necesidad y por situaciones imprevistas (emergencia, evento no programado, manifestación, concentración, etc.), puede ser necesario la incorporación y aumento de más recursos sobre el servicio programado, así como la modificación de horarios programados. En este caso la necesidad podrá ser solicitada sin marcar plazos mínimos de avisos, siempre entendiendo que se produce dentro de un marco puntual y excepcional.
  - En función de las necesidades del servicio, se podrá cambiar el ámbito geográfico de actuación del personal de vigilancia, así como concentrarlos en puntos de conflicto, todo esto con independencia del lote al que corresponda el punto geográfico donde se produce la necesidad.

Para cada tipo de servicio, sea servicio regular o no regular, y en función de la temporada, horario y día de la semana se establece una distribución del personal de vigilancia por estaciones o grupos de estaciones y en trenes se establecen operativas:

- Operativas en estaciones: estáticas o dinámicas (en movilidad).
- Operativas en trenes.
- Operativas especiales: eventos tanto programados como no programados.

Así mismo formará parte activa del Plan de autoprotección ante emergencias.

4.2. Servicio de vigilancia en áreas técnicas

El servicio de vigilancia se realizará en las áreas técnicas de Ariz y Sopela. Las tareas a realizar por el personal de vigilancia, en ambas áreas técnicas, para la protección de bienes y personas consistirá en: control de accesos, inspecciones de instalaciones y elementos del recinto incluyendo los sistemas de P.C.I. cerramientos, puertas, sistema CCTV, etc., rondas de vigilancia, videovigilancia de la propia instalación y colaboración en la videovigilancia de otras instalaciones de MB. Ambos puestos de trabajo serán cubiertos las 24 horas todos los días del año.

Así mismo formará parte activa del Plan de autoprotección ante emergencias.

4.3. Servicio de vigilancia en el PMC

El servicio se realizará en el Centro del Control de Videovigilancia del PMC, sito en el edificio de la calle Navarra, nº 2.

El puesto de trabajo se denominará Responsable de Turno en el PMC y será la persona responsable de la coordinación de los de los diferentes servicios de vigilancia que operen en MB durante la realización de los mismos, independientemente del Lote al que correspondan.

Realizaran tareas de videovigilancia atendiendo el sistema de CCTV de MB. De igual manera se atenderá y gestionara la información de diferentes aplicaciones como la geolocalización del personal de vigilancia, consulta de trenes a tiempo real, gráficos de servicio, gestión de incidencias, etc. así como otras herramientas que pudiesen implementarse para el desarrollo de la actividad del puesto.

Atenderán aquellas demandas solicitadas por el Departamento de Seguridad de MB (realización de informes, recopilación de información y análisis de incidencias, asistencia a reuniones, etc.)

Así mismo formará parte activa del Plan de autoprotección ante emergencias.

El puesto de trabajo estará cubierto las 24 horas todos los días del año Durante los periodos en los que no esté atendido el servicio de vigilancia del edificio de la calle Navarra nº 2 asumirá las tareas del mismo.

4.4. Servicio de vigilancia del edificio de la calle Navarra 2

El servicio se realizará en el edificio de oficinas de la calle Navarra nº2. Las tareas a realizar por el personal de vigilancia para la protección de bienes y personas consistirán en: control de accesos, inspecciones de instalaciones y elementos del recinto incluyendo los sistemas de P.C.I. puertas, sistema CCTV, etc., realización de rondas de vigilancia, servicio de videovigilancia de la instalación y colaboración en la videovigilancia de otras instalaciones de MB.

Así mismo formará parte activa del Plan de autoprotección ante emergencias.

El puesto de trabajo será cubierto, en días laborables, excepto puentes, en el horario de 06:15 horas a 21:30 horas.

4.5. Servicio de Vigilancia digital en materia de seguridad

El Servicio de Vigilancia digital en materia de Seguridad tiene el objetivo de mejorar los procesos de gestión dentro de la actividad de seguridad de Metro Bilbao, cuya meta es la identificación temprana de amenazas, para su pertinente tratamiento, enfocándose principalmente en las gestiones de riesgos relacionados, con:

- **Reputación corporativa**: Información publicada en fuente abierta que perjudique a Metro Bilbao, procediendo a dar respuesta inmediata ante cualquier eventualidad (eliminación de contenido, investigación de perfiles, acciones ante organismos específicos, etc.).
- **Vandalismo / activismo:** Gestionar los riesgos o amenazas que pudieran derivarse por movimientos sociales, "hacktivismo", mareas ciudadanas, huelgas, boicots, protestas, grafiteros, etc. de manera que la información pueda ser tratada previamente para anticiparse a estos actos, dotando a los servicios de vigilancia física de un factor de anticipación y de seguridad preventiva.
- **Protección de Personas o Seguimiento de identidades digitales**: Identificación y alerta de actividad sobre la huella digital (ej. menciones en web y foros, actividad en redes sociales, etc.) de personas relevantes para Metro Bilbao (directivos, personas reincidentes en acciones delictivas, fraudulentas o ilícitas, etc.) que supongan una amenaza para Metro Bilbao a nivel de integridad física de personal, a nivel de imagen, para la seguridad de la circulación, seguridad de los activos, viajeros, etc.
- **Seguimiento de amenazas e incidentes**: monitorización, análisis y control sobre la evolución de amenazas que pudieran haberse materializado en Metro Bilbao y su contexto situacional.
- **Respuesta ante amenazas e incidentes**: Colaborar, investigando y aportando información obtenida durante el servicio de vigilancia digital para la definición y ejecución de planes de acción en respuesta a las amenazas e incidentes identificados, con especial foco en la mitigación de riesgos a futuro y la contención de fenómenos de carácter criminal.
- **Detección de movilizaciones relevantes** con posible afección al servicio de MB.

Por tanto, el servicio se basará en la monitorización continua de fuentes abiertas de internet (web, redes sociales, foros, etc.) en busca de información relevante para Metro Bilbao en aras de identificar amenazas y riesgos para la seguridad y se notificará de manera periódica a Metro Bilbao la información hallada y las amenazas identificadas, bien a través de alertas en el momento mismo de identificarlas o bien a través de informes semanales periódicos.

5. Características del servicio de vigilancia

5.1. Organización

MB tiene constituido un Departamento de Seguridad y al frente de éste, un Director de Seguridad habilitado, tal como marca 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 de MB, las funciones encomendadas a los 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 MB la organización, planificación, dirección e inspección del personal de los diferentes servicios de seguridad objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Dependiendo del Departamento de Seguridad de MB a continuación se describe para cada lote de adjudicación, la estructura organizativa (puestos de trabajo) que deberán tener las empresas adjudicatarias de los servicios de vigilancia.

Personal de Coordinación de Proyecto

- Misión del puesto de trabajo: Es el interlocutor entre la empresa adjudicataria del servicio y el Departamento de Seguridad de MB. Del Personal de Coordinación de Proyecto dependerá jerárquicamente todo el personal de vigilancia adscrito a los diferentes servicios.
- Requisitos del puesto: Deberá disponer de la titulación acreditativa de Director de Seguridad, y de carné de conducir vigente. Deberá tener dedicación exclusiva, no pudiendo realizar labor alguna para otro servicio de vigilancia diferente a MB.

Personal Responsable de Turno en el PMC (RT en PMC)

- Misión del puesto: La persona responsable de coordinar, durante la realización del servicio a todo el personal de vigilancia. Es el interlocutor del PMC durante la realización del servicio en todo lo referente a las incidencias de seguridad en las que intervenga el servicio de vigilancia. Del RT en PMC dependerá funcionalmente todo el personal de vigilancia durante el desarrollo de todos los servicios de vigilancia.
- Requisitos del puesto: Deberá estar en posesión de carne de conducir vigente. Deberá tener dedicación exclusiva, no pudiendo realizar labor alguna para otro servicio de vigilancia diferente a MB. Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P).

Personal Responsable de Turno en Línea (RT en Línea)

- Misión del puesto: Es la persona responsable del Personal de vigilancia que tiene asignado por turno de trabajo. Es la persona 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 carne de conducir vigente. Deberá tener dedicación exclusiva, no pudiendo realizar labor alguna para otro servicio de vigilancia diferente a MB. Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P).

Personal de Vigilancia

- Misión del puesto: Realizará las tareas encomendadas por el RT de turno en línea (mando jerárquico). Durante la realización del servicio dependerá funcionalmente del RT en el PMC.
- Requisitos del puesto: Deberá estar en posesión de la titulación acreditativa vigente (T.I.P).

Así mismo, todos los puestos que se generen durante la duración del contrato dentro de la estructura del Servicio de vigilancia deberán cumplir los requisitos mínimos establecidos en el Plan de Selección del Personal de Vigilancia desarrollado por la empresa adjudicataria, según lo indicado en el punto 5.3.4 del presente Pliego.

5.2. Funciones y tareas a desempeñar por el servicio de vigilancia

El personal de vigilancia adscrito a los diferentes servicios de vigilancia a desarrollar en MB, descritos en el apartado 4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, desempeñara con carácter general, las funciones de seguridad privada recogidas en el capítulo II, artículo 32 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

Las empresas de seguridad adjudicatarias recibirán del Departamento de Seguridad de MB 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.

Además de las funciones que con carácter general tienen todo el personal de la empresa de seguridad adscrito al contrato de MB, tendrá las siguientes funciones asignadas:

- Cumplir y hacer cumplir las condiciones generales de contratación de MB en materia de seguridad y lo establecido en la ley del sector ferroviario.
- Cumplir y hacer cumplir lo estipulado en el plan de autoprotección de MB.
- Colaborar con el resto de la organización de MB en la resolución de situaciones de emergencia, asumiendo, cuando sea requerido las funciones como Jefatura de intervención.
- Revisar y chequear las instalaciones de seguridad: cámaras, sistemas anti-intrusión, sensores, mecanismos de alarmas y medios de detección y extinción de incendios con la periodicidad que establezca el Departamento de Seguridad de MB.
- Revisar de modo visual las instalaciones de MB en general y especialmente de los ascensores y escaleras mecánicas, puertas de acceso, armarios, andenes, vías, accesos, etc., detectando en las mismas cualquier circunstancia, de estado o uso indebido, que pueda originar una situación de inseguridad.
- Comunicar las anomalías detectadas en los puntos anteriores al PMC.
- Impedir cualquier hecho que redunde en perjuicio de los intereses de los clientes, empleados e instalaciones de MB. El servicio deberá ser prestado atendiendo a la protección de personas y bienes, dentro de las leyes, normas, procedimientos, reglamentos y usos, sin descuidar la atención que pueda solicitar la clientela.

- Presentarán una imagen de ayuda y seguridad compatible con una imagen disuasoria de cara al defraudador, alborotador o delincuente.

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

De modo concreto, cada uno de los puestos de trabajo tendrá las siguientes funciones específicas:

Personal de Coordinación de Proyecto

- Colaborar con el Departamento de Seguridad de MB.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el Departamento de seguridad de MB para la realización del Servicio de Vigilancia.
- Supervisar la realización de las instrucciones encomendadas al personal de vigilancia.
- Informar puntualmente al Departamento de Seguridad de MB de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio y actuaciones del personal de vigilancia.
- Colaborar en la definición de necesidades de personal para cubrir los servicios regulares y no regulares que se establezcan por MB.
- Colaborar en la definición de las operativas, para el cubrir las necesidades de servicio regular y no regular, que garanticen la prestación del servicio con los parámetros definidos en el Plan de Calidad del servicio, y que optimicen al máximo los recursos que se necesiten.
- Implantar las operativas establecidas y validadas por la Unidad de Seguridad de MB.
- Proponer mejoras en el funcionamiento del servicio de vigilancia (operativas, pautas de actuación, medios técnicos, etc.).
- Colaborar en la definición de las medidas correctoras o de mejora que se deriven del desarrollo del Plan de calidad del servicio, e implantar dichas medidas.
- Participar en la definición y diseño del plan de formación para el servicio de vigilancia.
- Desarrollar documentación y manuales que se deriven de las acciones formativas.
- Supervisar la selección del personal de vigilancia que se incorpora a MB, según los criterios establecidos por el Departamento de Seguridad y el Plan de Selección elaborado por la empresa adjudicataria.
- 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 recusaciones y sanciones oportunas que deriven de malas actuaciones y comportamientos incorrectos.

Personal Responsable de Turno en el PMC (RT en PMC)

- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el Departamento de Seguridad de MB para la realización del servicio de vigilancia.
- Coordinar la actividad del personal de vigilancia asignado durante la realización del servicio, independientemente de la empresa a la que pertenezca.
- Coordinar al personal de vigilancia en la resolución de incidencias. (identificación de personas, retención de personas, registros, expulsión de personas por incumplimiento de las normas propias, intervención en actos vandálicos, atraco, intrusión, gestión de aglomeraciones, accidentes, etc.).
- Distribuir y movilizar recursos de vigilancia en incidencias y solicitar los recursos que considere necesarios.
- Dar apoyo y marcar las actuaciones a realizar en los incidentes que surjan durante la prestación del servicio.
- Visualizar las cámaras del sistema de videovigilancia para control de accesos de las diferentes dependencias de MB y realizar las diferentes tareas preventivas correspondientes (secuencia de cámaras en una estación, etc.) en materia de seguridad ciudadana: prevenir infracciones, evitar daños a las personas o bienes objeto de protección, impedir accesos no autorizados.
- Elaborar informes sobre incidencias producidas durante la realización del servicio.
- Informar puntualmente al RT de Línea, al Personal de Coordinación de Proyecto y al Departamento de Seguridad de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Elaborar propuestas de mejora (operativas, actuaciones, instalaciones, procedimientos de trabajo, etc.).
- Atender aquellas demandas solicitadas por el Departamento de Seguridad de MB (realización de informes, recopilación de información y análisis de incidencias, asistencia a reuniones, etc.)
- Realizar funciones específicas del Personal de Vigilancia de control de accesos del Edificio de la calle Navarra nº 2, fuera de la jornada laboral de éste.

Personal Responsable de Turno en Línea (RT en Línea)

- Control de la actividad del personal asignado.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices fijadas por el Departamento de Seguridad de MB 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, conocimiento de operativas y pautas de actuación ante incidencias, uniformidad, aseo personal, etc.

- Participar en las acciones formativas que se establezcan en el Pan de Formación anual.
- Trasladar los conocimientos adquiridos en su formación al personal de vigilancia (formación continua).
- Impartir la formación establecida al Personal de Vigilancia de nueva incorporación en MB.
- Informar puntualmente al RT en el PMC y al personal de Coordinación de proyecto de las incidencias relevantes que se produzcan durante la realización del servicio.
- Dar apoyo y marcar las actuaciones a realizar en los incidentes cuando sea solicitado por el RT en PMC.
- 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.).

Personal de Vigilancia

- Cumplir las instrucciones referentes al servicio impartidas por el RT en línea y por el RT en el PMC.
- Comunicar al RT en el PMC, durante el desarrollo del servicio cualquier situación del servicio que genere o pueda generar una incidencia de seguridad ciudadana.
- Realizar la actividad del servicio en las instalaciones de MB y trenes, de acuerdo con lo establecido por el Departamento de Seguridad de MB.
- Realizar las inspecciones visuales definidas por el Departamento de Seguridad de MB.
- Actuar de acuerdo con los criterios establecido por MB en las pautas de actuación recogidas en el manual del Personal de Vigilancia de MB.
- Visualizar las cámaras del sistema de videovigilancia para prevenir infracciones y evitar daños a las personas o bienes objeto de protección, e impedir accesos no autorizados (servicio de vigilancia en las Áreas Técnicas y en el Edificio de la calle Navarra nº 2).
- Cumplimentar los partes de ratificación e informes cuando sea requerido.
- Cumplimentar diariamente el parte del servicio realizado.

5.3. Programa de Euskaldunización

Las empresas adjudicatarias deberán de desarrollar un programa de Euskaldunización para toda la plantilla que ocupe puestos con atención directa a la Clientela de Metro Bilbao, que tendrá como base y guía el plan de **Gestión Lingüística de Metro Bilbao**, concretamente con la "**Guía de uso de las lenguas oficiales en Metro Bilbao**", donde se describen, entre otros, los siguientes puntos, que deberán ser incorporados en dicho programa:

- Realización de un mapa de perfil lingüístico del Personal que prestará servicio en Metro Bilbao, estableciendo indicadores que sirvan para medir a lo largo del tiempo la evolución de conocimientos y uso del euskera en el colectivo. Donde se midan según niveles las capacidades del personal para hablar y entender conversaciones.
- Descripción del diseño formativo indicando los grupos por niveles de conocimiento y horas anuales a impartir.
- Descripción de la implantación del programa de Euskaldunización en el sistema de selección de personal. Acorde con lo indicado en el Plan de selección del presente pliego punto 5.3.4.

Las pautas básicas a trasladar a todo el Personal de vigilancia que preste servicio en MB, sea habitual o no, serán:

- **Atención a Clientela:**
  - La primera comunicación se emitirá siempre en euskera y en segundo lugar en castellano, salvo en aquellas ocasiones en las que la persona interlocutora se dirija en primer término en castellano.
  - La información oral se facilitará en euskera o castellano, según le sea solicitado. En caso de no dominar el euskera, se derivará la consulta al personal de MB que preste servicio en las estaciones, o al PMC a través de los interfonos de estación.

5.4. Medios mínimos de Gestión del Servicio

Las empresas adjudicatarias deberán elaborar, desarrollar e implementar cinco planes de gestión del servicio, que garanticen la correcta, óptima, y con la máxima calidad realización de los servicios de vigilancia contratados, que se describen en punto 4. "Descripción de los servicios a realizar" del presente pliego. Los planes de gestión son:

- Plan Operativo.
- Plan de Calidad del servicio.
- Plan de Formación.
- Plan de Selección del Personal de Vigilancia.
- Plan de Asistencia Jurídica.

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 de proyecto serán únicamente** las que correspondan al desarrollo del propio Plan y que están recogidas en el punto 5.2. "Funciones y tareas a desempeñar por el servicio de vigilancia" del presente documento. No permitiéndose a este puesto asumir funciones ni tareas referentes a las personas responsables de los planes de Gestión que se definen en los siguientes puntos (5.4.1, 5.4.2, 5.4.3, 5.4.4, 5.4.5).

5.4.1. Plan Operativo

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan Operativo que garantice la cobertura total (100%) de personal en los servicios regulares y los no regulares que se soliciten desde MB. Así mismo, 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 de servicio.

Los tipos de servicios a realizar se describen en el punto 4.1. Servicio de vigilancia en línea (Tipología de servicios a realizar), en el que se hace referencia a las características del servicio Regular y del servicio No Regular.

Se establecen como medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Plan Operativo, cuyas funciones y tareas serán:

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

Cada mes de cada año de contrato la persona Responsable del Plan Operativo deberá enviar un informe que como mínimo incluya:

- Necesidades de cobertura de plantilla para el mes siguiente.
- 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 Metro Bilbao.
- 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.
- Propuesta de operativas especiales ante eventos no regulares previstos para el mes siguiente, las cuales permitan prestar el servicio con nivel alto de seguridad y calidad y con parámetros de optimización de los recursos propuestos.
- 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.
- 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 de MB serán diseñadas y presentadas a MB, para su análisis y validación, con la suficiente antelación y siempre bajo demanda de la unidad de seguridad de MB.

5.4.2. 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, que hagan percibir por parte de la clientela y del personal de MB:

- 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 MB 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 la unidad de seguridad se desarrolle tal y como se hayan planificado.
- Que todo el personal de vigilancia asignado al servicio de MB 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 MB como de la clientela.
- Se detecten desviaciones sobre la actividad definida y sobre los protocolos de actuación establecidos por la Unidad de Seguridad de MB.
- Las desviaciones (No-conformidades) detectadas se trabajen de manera que propongan medidas de corrección para evitar que se repitan.

Se establecen como medios mínimos

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

- Planificación y desarrollo del plan de Calidad.
- Seguimiento y control de las acciones que se programen periódicamente.
- Envió de información periódica de seguimiento del Plan a MB.

La empresa ofertante deberá establecer al menos tres personas pertenecientes a la empresa adjudicataria, con cargo de inspector y con una antigüedad de 3 años en el puesto, que, bajo la dirección del Personal Responsable del Plan de Calidad del servicio, serán los encargados 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 MB.

Cada mes 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.

Cada mes de cada año de contrato se deberá presentar por parte del Personal Responsable del Plan de Calidad un informe que recoja la activada 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, mes.
- Seguimiento de las desviaciones detectadas en la actividad desarrollada en meses anteriores. Histórico de desviaciones.
- Propuestas de medidas correctoras o mitigadoras.

5.4.3. 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 MB.

Se establecen como 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.
- Envió de información periódica de seguimiento del Plan a MB.

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 Metro Bilbao anualmente. De tal modo, que todo el personal de vigilancia que presta servicio en MB 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 en Talleres, Personal de vigilancia en las oficinas centrales, Personal Responsable de Turno y Personal de Coordinación de proyecto).

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

Se realizarán como mínimo el número de horas de formación que marca la ley del sector. Las horas mínimas exigidas establecidas por ley serán siempre 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, etc.

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 MB por la experiencia de trabajo proponer la contratación de determinados formadores que han ofrecido resultados

positivos en MB. 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 MB, 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 Metro Bilbao.
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 la 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 MB 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.

Metro Bilbao 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 Metro Bilbao, 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 MB, en relación a las instalaciones y pautas de actuación en el servicio de Metro Bilbao.

5.4.4. 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 MB 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 MB.

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 MB 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 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 de la estructura del servicio de vigilancia en MB, Personal de Vigilancia (Línea, Talleres, edificio central), Personal Responsable de Turno (Línea, PMC).
- Requisitos para la cobertura de cada puesto de la estructura del servicio de vigilancia en MB.

Si se iniciase un proceso de selección de Personal Responsable de Turno durante la realización del contrato la persona 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 MB.
  - 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.

Acorde al programa de Euskaldunización a desarrollar por la empresa adjudicataria, en los procesos de selección para nuevas incorporaciones o promociones internas, se incluirá la valoración del conocimiento del euskera:

- 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 subrepresentadas.

5.4.5. Plan de Asistencia Jurídica

La empresa adjudicataria deberá elaborar e implementar un Plan de Asistencia Jurídica para todo el personal de vigilancia que presta servicio en MB. El Servicio deberá contemplar el asesoramiento en cuestiones jurídicas, así como el acompañamiento y la asistencia en las diferentes fases de los procedimientos judiciales en los que el Personal de Vigilancia se vea inmerso por su actividad laboral.

Medios mínimos

La empresa ofertante deberá establecer una persona Responsable del Servicio de Asistencia Jurídica. Las funciones y tareas de la persona Responsable del Plan de Asistencia Jurídica serán:

- Planificación y desarrollo del Plan de Asistencia Jurídica.
- Seguimiento y control de las actuaciones jurídicas que se desarrollen durante los años de contrato
- Envió de información periódica de seguimiento del Plan a MB.

El servicio de Asistencia Jurídica deberá garantizar el acompañamiento y asistencia durante todo el proceso judicial en el que se vea involucrado el personal de vigilancia que presta servicio en MB, ofreciendo un seguimiento y asesoramiento personalizado que se adapte a las necesidades que requiera cada asunto concreto. Las situaciones en las que se deberá prestar la asistencia jurídica y que se deberán de desarrollar por la empresa adjudicataria, serán como mínimo en:

- Desde que se comunique, por parte del servicio de vigilancia una incidencia en la que pueda estar involucrado y que pueda tener una repercusión para su persona a nivel judicial.
- Apoyo en la presentación de denuncia.
- Preparación anticipada de vistas y juicios, realizando análisis de información disponible para tal fin. Como informes de personal de vigilancia, de personal de Metro, de las fuerzas y seguridad del estado, de imágenes captadas por los sistemas de CCTV, etc.
- Acompañamiento en asistencias a juicio en calidad de testigos.
- Preparación y acompañamiento en asistencias a juicio en calidad de denunciante.
- Preparación y acompañamiento en asistencias a juicio en calidad de denunciado.

La persona responsable del Servicio de Asistencia Jurídica deberá enviar como mínimo cada seis meses a MB un informe de seguimiento del plan de asistencia jurídica en el que se incluirá como mínimo:

- Histórico de asistencias jurídicas realizadas, incluyendo:
  - Número asistencias.
  - Tipología de las asistencias desarrolladas.
  - Tipología de las comparecencias (perjudicado, denunciado, denuncias cruzadas, citaciones como testigos).
- Situación actualizada de los procesos jurídicos desarrollados en el periodo en curso.
- Relación de las actuaciones realizadas por parte del Servicio de Asistencia jurídica.
- Conclusiones de análisis de las incidencias reales, desviaciones del modo de operar, y resolución en los Juzgados.
- Propuestas de acciones de mejora a implantar en el servicio de vigilancia, del tipo, pautas de actuación a incorporar en el desarrollo de la actividad del servicio de vigilancia con el objeto de reducir las situaciones que deriven en asistencias judiciales.
- Propuestas de actividades de formación necesarias referidas al ámbito jurídico, encaminadas a la mejora de las actuaciones del servicio de vigilancia, minimizando riesgos y ofreciendo un servicio de calidad.

Las resoluciones de los procedimientos se informarán de forma inmediata según se produzcan.

5.5. Coordinación entre MB y las Empresas de seguridad adjudicatarias del servicio

A nivel de planificación del servicio

Por parte de la empresa de seguridad se establecen como interlocutores las siguientes figuras:

- Personal de Coordinación de Proyecto.
- Cualquier figura que previamente a la entrada en servicio designe la empresa adjudicada, ejemplo, Jefe de Servicios, responsable de cuenta, etc.

El Departamento de Seguridad mantendrá reuniones semanales con el Personal de Coordinación de las empresas de vigilancia para analizar las operativas diseñadas, la evolución de los incidentes, la coordinación de los mismos, modos de actuación, etc., y la planificación de las tareas a realizar e instrucciones a seguir. En estas reuniones se programarán las operativas a realizar durante la semana. El Personal de Coordinación de Proyecto a su vez trasladará las instrucciones recibidas del Departamento de Seguridad de MB al Personal RT en PMC y RT en Línea para que a su vez lo transmitan al Personal de vigilancia.

De igual manera el Departamento de Seguridad podrá planificar reuniones puntuales con las personas Responsables de los Planes de Gestión definidos en el punto 5.3.

A nivel operativo durante la realización del servicio

Para la gestión de las incidencias de seguridad ciudadana que se produzcan durante la realización del servicio, la coordinación entre las figuras existentes en MB y la empresa de seguridad serán como se describe a continuación:

- El interlocutor del PMC con el personal de vigilancia en línea en la resolución de incidencias es el RT en el PMC.
- Cuando se requiera la participación del servicio de vigilancia en la resolución de incidencias el PMC lo solicitará al RT en el PMC.
- La gestión de recursos de personal de vigilancia en la resolución de incidencias se realizará a través del RT en PMC.
- El personal de PMC, como norma, no da instrucciones directas al personal de vigilancia, salvo en determinadas situaciones que por su naturaleza requieren una actuación inmediata que no admite demora.

5.6. Medios a poner a disposición del Contrato

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 necesidad.

Elementos de protección individual

En las evaluaciones de riesgos elaboradas por las empresas que prestan actualmente servicio en MB se recoge expresamente para el desarrollo del servicio en MB el uso de guantes anti corte Nivel 5 según normativa EN-388 y el uso de chaleco de protección del torso (cuchillo o arma de fuego) para determinados servicios y franjas horarias.

Vehículos

Serán utilizados para el traslado de personal de vigilancia en situaciones en las que no se puedan trasladar con el servicio de trenes, y de igual manera para la realización de rondas de vigilancia.

Se establece, para cada lote, un número de tres vehículos.

Cada vehículo deberá de ir dotado:

- Extintor para emergencias en línea de al menos 6kg.
- Cizalla.
- Cadenas y candados amaestrados para cierres de estaciones (suministrados por MB).
- Prismáticos de más de 20x (aumentos).
- Megáfono recargable de al menos 60w
- Botiquín de primeros auxilios.
- Linterna ferroviaria LUZNOR ref. REC HRT -5RYV.
- Linterna. Led xhp100 recargable, con cargador en el vehículo.
- Manta ignifuga que resista temperaturas en continuo de 300ºC y puntuales de 1300ºC.
- Balizas luminosas.
- Cintas, como mínimo 2 conos viales de al menos 1 metro de altura y tensabarriers, para balizar.
- Boya luminosa roja destellante Pro-flash 360 grados, con frecuencia de 2 destellos por segundo. para señalizar en vía (Revisiones de los sistemas anti-intrusión en túnel).

Dotación del personal de vigilancia y RT en línea

Cada persona del servicio de vigilancia y personal RT en línea en la realización del servicio deberá portar:

- Teléfono móvil. Será adecuado para poder ser utilizado por la herramienta de geolocalización del Servicio de vigilancia.
- Terminal Tetra (lo aporta MB pero el mantenimiento es por cuenta de la empresa contratada).
- Linterna Led xhp70 recargable.
- Silbato.
- Defensa semirrígida elastómero de 50 cm, forrada de cuero.
- 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 riegos elaborada por la empresa adjudicataria.

Dotación del Personal de Coordinación de Proyecto

El Personal de Coordinación de Proyecto para la realización de su correcta actividad, deberá tener:

- Terminal móvil que permita el recibir, enviar y visualizar información, documentos, imágenes, archivos, etc., y conectarse a la aplicación de localización del Servicio de vigilancia.
- Cámara de fotos.
- PC e impresora multifunción.
- Cualquier otra dotación tipo EPI que venga recogida en evaluación de riegos elaborada por la empresa adjudicataria.

Dotación para el personal que preste servicio en las áreas técnicas

Para la prestación del Servicio de Vigilancia en la Áreas Técnicas y la realización de su correcta actividad, se deberá disponer en cada centro de:

- Espejos convexos para visionado de bajos de vehículos.
- Prismáticos de más de 20 x (aumentos).
- Linterna Led xhp100 recargable, con cargador en el vehículo.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Megáfono recargable de al menos 60w
- Antorcha para la regulación del tráfico.
- Cintas, como mínimo 6 conos viales de al menos 1 metro de altura y tensabarriers para señalización.
- Manta ignifuga que resista temperaturas en continuo de 300ºC y puntuales de 1300ºC.
- Teléfono o dispositivo que permita capturar imágenes, abrir, enviar y recibir, información, aplicaciones, archivos, documentos, imágenes.
- Sistema informático de control de rondas.
- 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 riegos elaborada por la empresa adjudicataria.

Dotación para el personal que preste servicio en el edificio de la c/ Navarra

El Personal de Vigilancia que presten su servicio en el Edificio de la calle Navarra para la realización de su correcta actividad, deberá disponer de:

- Teléfono o dispositivo que permita capturar imágenes, abrir, enviar y recibir, información, aplicaciones, archivos, documentos, imágenes.
- Sistema informático de control de rondas.
- Espejos convexos para visionado de bajos de vehículos.
- Linterna Led xhp70 recargable.
- Megáfono recargable de al menos 60w
- Cintas, como mínimo 6 conos viales de al menos 1 metro de altura y tensabarriers para señalización.
- Manta ignifuga que resista temperaturas en continuo de 300ºC y puntuales de 1300ºC.
- 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 riegos elaborada por la empresa adjudicataria.

Uso y conexión del sistema de geolocalización del Personal de Vigilancia

Para el desarrollo del servicio de vigilancia en el PMC, Metro Bilbao dispone de una herramienta de geolocalización del personal de vigilancia en Línea.

Las empresas adjudicatarias deberán de 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 por la herramienta.

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 encuentren prestando el servicio.

En el caso de que el sistema o la herramienta de geolocalización se modifique o cambie durante el desarrollo del 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 aprovechamiento de capacidad de la misma.

5.7. Uniformidad del Personal de Vigilancia

MB solicitó a la Unidad Central de Seguridad Privada, en escrito de fecha 15 de marzo de 2001 y con registro en la Comisaría Provincial de Policía nº 29848, de fecha 17 de marzo de 2001, la petición para que el Personal de Vigilancia de las empresas que en ese momento prestaban Servicio en MB tuvieran una indumentaria común para todos, con elemento de alta visibilidad. Las empresas de seguridad por su parte solicitaron a la Unidad Central de Seguridad Privada el cambio de uniformidad.

En escrito de fecha 3 de junio de 2011 de la Unidad Central de Seguridad Privada se notificaba a MB la autorización para el uso de uniformidad común de alta visibilidad.

La Empresa adjudicataria deberá solicitar tras serle comunicada la adjudicación el permiso correspondiente, a la Unidad Central de Seguridad Privada del Ministerio del Interior, para el uso de la citada uniformidad en el servicio de MB. Comprometerse a establecer un plan que permita en un plazo no superior a un mes, desde la comunicación de la adjudicación, para que todo el Personal de Vigilancia porte la nueva uniformidad establecida.

En anexo nº 1 se describe la indumentaria aprobada para MB por la Unidad Central de Seguridad Privada.

Por otro lado, y considerando las especiales características del servicio, las empresas adjudicatarias dotarán a sus empleados destinados en MB de un gorro de lana, una bufanda cerrada ("buff") y guantes, todo ello de color negro.

5.8. Dependencias en las instalaciones de MB: despachos, vestuarios y aulas de formación

Con el objeto de que la Empresa adjudicataria pueda optimizar la gestión de los recursos, se darán por parte de MB las máximas facilidades para la utilización a modo de despachos, vestuario y aulas de formación 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 MB, correrán a cargo de la empresa contratada.

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

No se permitirá la celebración, en las instalaciones de MB, 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 sean causa de alteración alguna, sea cual fuere su naturaleza, de la imagen, gestión, o buen hacer de MB, 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 MB, como vestuarios, despachos, etc.

5.9. Control y seguimiento de la actividad del Personal de Vigilancia en Línea

El RT en Línea de turno de cada empresa adjudicataria de cada lote, al inicio de cada servicio (mañana, tarde, noche) cumplimentará la hoja de control diario de la actividad en la que se recogerá el Personal de Vigilancia de servicio, el nº del TIP y el horario de servicio. La hoja estará depositada en un directorio informático al que tendrán acceso tanto el Personal De Coordinación, RT en Línea y RT en PMC de las empresas adjudicatarias, como el personal del Departamento de Seguridad de MB.

MB tendrá la potestad, en todo momento, por medios propios (personal del Departamento de Seguridad u otro personal que determine) de realizar los controles de seguimiento de la actividad que considere oportunos. 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 Departamento de Seguridad existan dudas sobre la homologación del Personal de Vigilancia que presta servicio, podrá solicitar al Servicio de Seguridad Privada de la Ertzaintza para que realice una investigación al respecto.

Partes diarios del servicio e informes

Se emitirá por cada Personal de Vigilancia un parte diario del servicio realizado, identificando al agente, turno y localización geográfica y temporal. En dicho parte se reflejarán las incidencias habidas. Los partes se enviarán por escrito o en formato digital.

El Personal de Coordinación de proyecto remitirá semanalmente al Departamento de Seguridad un resumen de las actividades de la semana en formato digital.

Se informará de forma inmediata a MB de cualquier hecho o circunstancia que suponga una amenaza para la seguridad. En caso de incidencia grave, se informará directamente al Departamento de Seguridad, a la vez que al PMC.

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 Departamento 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 Personal de Coordinación de Proyecto al Departamento de Seguridad de MB para trasladarlos a la Unidad de Salud Laboral.

5.10. 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.

5.11. 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 Metro Bilbao.

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 Metro Bilbao ante terceros, de forma que cualquier acción que ofrezca duda en este sentido, deberá ser sometida a la consideración de Metro Bilbao, que resolverá en uno u otro sentido.

6. Criterios evaluables mediante juicio de valor

La valoración mediante juicio de valor de las ofertas técnicas se realizará en función de una serie de criterios que recogen la información sobre actuaciones a realizar con el objeto de desarrollar una correcta implementación de los Planes de Gestión que se describen en el punto "5.4. Medios mínimos de Gestión del Servicio", y que se consideran prestaciones imprescindibles para el servicio y de especial relevancia para Metro Bilbao.

En referencia al **Plan Operativo** descrito en el punto 5.4.1. del presente pliego, se solicita:

- **Criterio 1.1:** Indicar las actuaciones y el proceso a realizar para garantizar la cobertura del servicio de vigilancia, cuando desde MB se solicite un incremento de recursos para un fin de semana en el que se ha programado un evento especial, el cual tiene una gran afección en el servicio que MB oferta a la clientela.

La solicitud se realiza a la empresa con **28 días de antelación** sobre la fecha del evento y el incremento de servicio consiste en:

- Para la valoración referente al LOTE 1: En 17 turnos de servicio de tarde añadidos al servicio habitual de tarde de viernes y de tarde sábado, y de 20 turnos de servicio de noche añadidos al servicio habitual de noche de viernes y de noche de sábado.
- Para la valoración referente al LOTE 2: En 10 turnos de servicio de tarde añadidos al servicio habitual de tarde de viernes y de tarde sábado y de 15

turnos de servicio de noche añadidos al servicio habitual de noche de viernes y de noche de sábado.

- **Criterio 1.2:** Indicar las actuaciones a realizar para garantizar la cobertura del servicio, cuando desde MB se solicite un incremento de recursos para un fin de semana en el que se ha programado un evento especial, el cual tiene afección en el servicio que MB oferta a la clientela.

La solicitud se realiza con 36 horas de antelación sobre la fecha del evento y el incremento, para la valoración de ambos LOTES 1 y 2 de servicio consiste en:

- 5 turnos de tarde añadidos al servicio habitual de tarde de viernes y de tarde de sábado y de 5 turnos de noche añadidos al servicio habitual de noche de viernes y de noche de sábado.

En referencia al **Plan de Calidad** del Servicio descrito en el punto 5.4.2. del presente pliego, se solicita:

- Criterio 2.1: Desde MB se comunica una deficiencia detectada (No conformidad) sobre el servicio de vigilancia prestado por la empresa.

La deficiencia detectada y que se traslada consiste en, que dos personas del servicio de vigilancia pertenecientes a la empresa no han realizado la actividad de vigilancia en cuanto a la resolución de incidencias, tal y como se tiene establecido en el servicio de MB y recogido en el Manual del Personal de Vigilancia de MB.

Detectando que ambas personas se ven envueltas en una pelea con un cliente que supuestamente había cometido fraude. En dicha actuación se comprueba que no se realiza ninguna comunicación con el PMC, que no se solicitan apoyos, ni presencia policial, y que inicialmente una de las personas del servicio de vigilancia empuja reiteradamente al individuo con el que posteriormente tiene la pelea, durante el desarrollo de esta actuación varias personas que se encontraban cerca del suceso se unen a la persona (cliente) agrediendo a los vigilantes y tirando a uno de ellos a la vía. En el trascurso de la investigación del incidente también se detecta que las personas no habían realizado nunca servicio en MB y que no habían recibido la formación establecida y necesaria para prestar servicio en MB.

Indicar las actividades y el proceso que va a seguir, así como las medidas a implementar por la empresa para,

- Dar tratamiento a la deficiencia que se traslada.
  - Y para evitar que situaciones de este tipo No se repitan en el tiempo.

En referencia al **Plan de Formación** descrito en el punto 5.4.3. del presente pliego, se solicita:

- **Criterio 3.1**: Dentro del seguimiento del Plan de Formación, en el mes de octubre se detecta que 9 personas de las asignadas al servicio de vigilancia en MB no han realizado las formaciones programadas incluidas en el plan de formación anual, en los meses de marzo, junio y septiembre.

  - 4 de estas personas se encontraban en situación de IT entre los meses de febrero y agosto.
    - 2 de estas personas aun estando en activo y presentando servicio en MB a lo largo de todos esos meses, se comprueba que, en las fechas señaladas, estaban con turno asignado de vacaciones.
    - 3 de estas personas han estado en activo y prestando servicio en MB, lo largo de todos esos meses, se comprueba que, en las fechas señaladas, estaban con turno de trabajo o de descanso asignado.

Indicar las actividades que va a implementar y los medios que va utilizar la empresa ofertante para garantizar que:

- Las personas indicadas realizan la formación pendiente antes del mes de diciembre del año en curso.
- Situaciones como la que se traslada no se vuelva a repetir, garantizando tal y como se recoge en el Plan de Formación que todo el personal asignado al servicio de MB, reciba la formación anual planificada.

- **Criterio 3.2**: Indicar las actividades que va a realizar y los medios que va implementar la empresa ofertante para asegurar la implantación del Programa de Euskaldunización que se describe en el punto 5.3 del presente pliego.

En referencia al **Plan de Selección del personal** de Vigilancia descrito en el punto 5.4.4 del presente pliego, se solicita,

- **Criterio 4.1:** Indicar las actividades que va a realizar y los medios que va a utilizar la empresa ofertante para garantizar en los procesos de selección una política de igualdad.

7. Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmula

Los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmula serán unos criterios de Calidad y el precio unitario de hora de Personal de Vigilancia.

7.1. Criterios de Calidad

Los criterios de calidad evaluables mediante la aplicación de fórmula serán,

Criterio 7.1: En relación al Plan de Calidad que se describe en el punto 5.4.2 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar los años de experiencia que

aporta la persona propuesta desarrollado funciones y tareas similares a las que se solicitan para el puesto. Se indicarán: años de experiencia.

Criterio 7.2: En relación al Plan de Calidad que se describe en el punto 5.4.2 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar si la persona propuesta posee titulación de Grado Universitario. Se indicará: (Si/No).

Criterio 7.3: En relación al Plan de Formación que se describe en el punto 5.4.3 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar los años de experiencia que aporta la persona propuesta desarrollado funciones y tareas similares a las que se solicitan para el puesto. Se indicarán: años de experiencia.

Criterio 7.4: En relación al Plan de Formación que se describe en el punto 5.4.3 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar si la persona propuesta posee titulación de Master universitario en RRHH/Gestión de RRHH. Se indicará: (Si/No).

Criterio 7.5: En relación al Plan de Selección que se describe en el punto 5.4.4 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar los años de experiencia que aporta la persona propuesta desarrollado funciones y tareas similares a las que se solicitan para el puesto. Se indicarán: años de experiencia.

Criterio 7.6: En relación al Plan de Selección que se describe en el punto 5.4.4 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar si la persona propuesta posee titulación de Master universitario en RRHH/Gestión de RRHH. Se indicará: (Si/No).

Criterio 7.7: En relación al Plan de Asesoramiento Jurídico que se describe en el punto 5.4.5 se establece que se indique una persona Responsable del Plan. Indicar si la persona propuesta posee titulación Licenciado en Derecho, Graduado en Derecho o de otro título universitario de Grado equivalente. Se indicará: (Si/No).

Criterio 7.8: En relación al Plan de Formación descrito en el punto 5.4.3, se solicita que se indique, las horas de formación que impartirá la empresa por encima de las descritas en el Plan. Se indicará el número de horas.

Criterio 7.9: En relación al Plan de Formación descrito en el punto 5.4.3, se solicita que se indique, si la empresa ofertante dispondrá de medios técnicos para el seguimiento e impartición de los procesos de formación del tipo plataformas on-line que pondrá a disposición para el desarrollo del Plan de formación. Se indicará: (Si/No).

Criterio 7.10: En relación al Plan de Asistencia jurídica descrito en el punto 5.4.5, se solicita que se indique si se garantizará la cobertura/asistencia jurídica al Personal de Vigilancia las 24 horas todos los días de la semana/del año, con disposición/disponibilidad de un abogado de guardia al que, en caso de incidente, tanto el personal de Vigilancia como el Personal de Coordinación del Proyecto puedan

trasladar los hechos ocurridos, así como ser informados del procedimiento a seguir. Se indicará: (Si/No).

Criterio 7.11: Según se describe en los planes de Gestión definidos en el punto 5.4, se solicita para cada uno de ellos que se identifique a una persona responsable del mismo, pudiendo estas personas ser responsables de un solo plan de Gestión o de varios de ellos. Indicar el número total de personas responsables que se asignaran a estos 5 planes gestión. Se indicará una sola cifra de las que se aportan: (1 / 2 / 3 / 4 / 5).

Criterio 7.12: En relación al Plan de Formación descrito en el punto 5.4.3, se solicita que se indique el número mínimo de personas con las que la empresa ofertante programara los cursos **para la recuperación de las materias** con los mismos medios que se definieron en el plan de formación anual. Se indicará una sola cifra de las que se aportan: (3 / 4 / 5 / 6).

Nota aclaratoria de este criterio: Estos cursos de recuperación serán los que se programen para impartir las materias al personal de vigilancia que no asistió a los cursos programados en las fechas definidas en el plan de formación anual de cada año.

Criterio 7.13: En referencia a nuevas incorporaciones de personal de vigilancia para prestar servicio en las instalaciones de MB. Se solicita que se indique el **número de días** que prestará servicio acompañado por otro personal de vigilancia que ya presta servicio en MB y además este tutorizado por el personal Responsable de Turno, antes de que se le dé el **Apto** por la empresa ofertante para la prestación del servicio, considerando que puede realizar la actividad de manera individual sin tener que tener estar acompañado por otra persona. Se indicará una sola cifra de las que se aportan: (1 / 2 / 3 / 4).

Nota importante: debe tenerse especial cuidado para **NO incluir información alguna respecto a estos criterios en el sobre 2** (memoria técnica). Si se diera esta circunstancia la oferta resultaría invalidada.

7.2. Precio unitario de hora de personal de vigilancia

El precio unitario de hora de personal de vigilancia, desglosado para cada tipo de hora de las incluidas en el servicio. Se ofertará un precio por tipo de hora.

Desde inicio del contrato y hasta el 31/12/2025, los precios por hora serán los ofertados por las empresas adjudicatarias.

Desde el 1 de enero del 2026 y hasta la finalización del primer año de contrato (previsiblemente 30/04/2026), los precios serán los ofertados por las empresas adjudicatarias incrementados en un 4%. En caso de prórroga se mantendrán estos precios hasta 31/12/2026, y a partir del 1 de enero del 2027 los precios serán los establecidos para el año 2026, incrementados en un 4%.

Estos precios podrán ser distintos para cada uno de los lotes en caso de que se presente oferta a ambos.

El precio fijado incluirá todos los tributos, tasas, y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, a excepción del IVA, que no será incluido.

El importe total de la oferta para cada lote, a efectos de la aplicación de los Criterios valorables mediante la aplicación de fórmula, se calculará mediante la suma del resultado de multiplicar el precio ofertado por cada tipo de hora por el número de horas de ese tipo estimadas en el apartado 10, utilizando el modelo incluido en el Anexo nº 2.

Los tipos de hora que se deberán desglosar serán los siguientes:

- Hora laborable diurna.
- Hora laborable nocturna.
- Hora festiva diurna.
- Hora festiva nocturna.
- Hora de servicio en el edificio de c/Navarra (sólo en el Lote 1).

Estos precios se presentarán de acuerdo al modelo del Anexo nº 2, llegándose a un Importe Total Estimado anual de la oferta.

Aspectos a tener en cuenta en el cálculo de los precios hora antes señalados:

- En el valor del precio/hora ofertada por Personal de Vigilancia deberá tener en cuenta la cláusula de respeto de condiciones señalada en el apartado 11.2.
- Se establece el mismo precio unitario para la figura de Personal de vigilancia y de Responsable de Turno (en PMC y Línea).
- En el valor del precio/hora ofertada, deberán estar incluidos todos los gastos que la empresa deba realizar para la prestación de los servicios contratados, incluido el coste de todos los medios requeridos para el servicio, detallados en el apartado 5.
- En el caso del Lote 1, en el valor del precio/hora ofertada, deberán estar incluidos todos los gastos derivados del Servicio de Vigilancia digital al que se compromete el adjudicatario y que se describe en el punto "4.5 Servicio de Vigilancia digital en materia de seguridad" del presente documento.

Además, deberá tenerse en cuenta qué horas podrán ser facturadas a MB, de acuerdo con los siguientes criterios:

- 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 redacción de partes, desplazamientos desde vestuarios al puesto de trabajo, descansos, etc.
- Tampoco se contabilizarán en ellas la dedicación de la estructura de organización y supervisión, es decir, Personal no uniformado.
- Por acudir a juicios motivados por incidencias originadas en MB se facturará un máximo de 4 horas laborables diurnas, previa justificación de las mismas.

8. Valoración de las Ofertas

Las ofertas presentadas serán valoradas de acuerdo con los siguientes criterios y puntuaciones:

Criterio	Puntuación
Criterios evaluables mediante juicio de valor	35 puntos
Criterios valorables mediante la aplicación de fórmula	65 puntos

8.1. Valoración de los criterios evaluables mediante juicio de valor

Para valorar los criterios evaluables mediante juicio de valor se analizará la documentación de la oferta técnica aportada conforme al apartado 8.2 del presente pliego (sobre nº 2).

Los criterios evaluables mediante juicio de valor tendrán una puntuación máxima de 35 puntos.

A continuación, se enumeran los criterios evaluables descritos en punto 6. "Criterios evaluables mediante juicio de valor" y los puntos asignados a los mismos:

Ref.	Criterio	Puntuación
1	Criterio 1.1	6 puntos
2	Criterio 1.2	6 puntos
3	Criterio 2.1	6 puntos
4	Criterio 3.1	6 puntos
5	Criterio 3.2	6 puntos
6	Criterio 4.1	5 puntos

La asignación de puntos para cada uno de los criterios se realizará de acuerdo con los siguientes parámetros de calidad:

- **Puntuación máxima**. Hace un análisis pormenorizado, tiene en cuenta y profundiza en todos los aspectos indicados. Es coherente, completo y se ajusta a las necesidades de MB.

- **Puntuación hasta 2/3 de la puntuación Máxima**. Hace un análisis pormenorizado, tiene en cuenta y profundiza en todos los aspectos indicados, aunque es carente o incorrecto en uno (alguno) de ellos. Es coherente, completo y se ajusta a las necesidades de MB.
- **Puntuación hasta 1/3 de la puntuación Máxima**. Describe lo solicitado de modo genérico no ajustándose a lo recogido en la documentación indicada. Análisis con carencia o incorreción en más de un aspecto de los indicados. Presenta incoherencias y/o es incompleto
- **Puntuación 0**. Se aporta lo solicitado de forma genérica o no responde a lo que se consulta ni a las necesidades de MB.

A continuación, se describen los aspectos a valorar en cada criterio. Según el tipo de criterio se valoran según se indica en la siguiente tabla.

Criterio	Valoración
Criterio 1.1 Criterio 1.2	Si las medidas propuestas garantizan de manera evidente y coherente la cobertura de la solicitud realizada. El tiempo de respuesta y comunicación de las actuaciones a realizar. El nivel de detalle del plan que se propone. La viabilidad real de implementar las medidas propuestas dentro del tiempo desde que se realiza la solicitud y su realización. Si el proceso incluye actuaciones ante posibles contingencias. Según el nivel de registro documental y comunicación de todo el proceso. Si las actuaciones y el proceso a realizar están alineadas con los requisitos específicos y expectativas tanto del Plan operativo como de Calidad que se describen en el presente pliego para el servicio de vigilancia. Y son requisitos mínimos del servicio. No se valorarán aquellas propuestas cuya aplicación no consigan el objetivo que se propone y aquellas que no sean acordes al objeto que se propone.
Criterio 2.1	Que las actuaciones y el proceso que se propone realizar aborden y corrijan directamente la deficiencia detectada. El tiempo en el que el proceso propuesto corrige y da respuesta a la deficiencia detectada.

	El nivel de detalle en la evaluación y análisis de la propuesta que se realice sobre la deficiencia detectada y comunicada. El nivel de detalle en la identificación de responsables y asignación de responsabilidades. Si las medidas propuestas son factibles en su implementación y coherentes con las políticas y procedimientos establecidos tanto por una empresa tipo MB que presa un servicio publico como de una empresa del sector de la seguridad privada. Si tanto las actuaciones a realizar como el proceso que se proponga son sostenibles y muestren eficacia a largo plazo, permitiendo su supervisión y valoración. Si las actuaciones y el proceso a realizar e implementar están alineadas con los requisitos específicos y expectativas del Plan de Calidad que se describe en el presente pliego para el servicio de vigilancia. Y que es requisito mínimo. Si las propuestas son lo suficientemente sólidas como para evitar que se repitan estas situaciones. Según el nivel de registro documental y comunicación de todo el proceso.
Criterio 3.1	Si las actuaciones y el plan propuesto son viables y asequibles de implementar para asegurar la realización de la formación pendiente. En función de la rapidez y eficacia para subsanar la deficiencia detectada. En función del grado de flexibilidad y de personalización de las propuestas. En función de la eficacia que tengan para lograr que todo el personal de vigilancia asignado al servicio realice la formación programada. Si las actuaciones y el plan propuesto permiten detectar incidencias de manera temprana y realizar seguimiento de las actividades realizadas. Si las actuaciones y el plan propuesto incluyen medidas preventivas para evitar la repetición del problema y se estas nos viables en su implantación. Según el nivel de recursos que se propongan en las actuaciones y el plan propuesto. En función de la capacidad para incentivar la participación y realización de la actividad por parte de todo el personal asignado al servicio.

Criterio 3.2	En función de la eficacia para lograr los objetivos definidos en el programa de Euskaldunización a desarrollar por la empresa adjudicataria
Criterio 4.1	En función de la eficacia para incentivar la entrada y promoción de mujeres en puestos y categorías en donde estén subrepresentadas.

8.2. Criterios evaluables mediante fórmula: 65 %

Para valorar los criterios evaluables mediante fórmula se analizará la documentación aportada conforme al apartado 8.2 del presente pliego (sobre nº 3).

✓ **Criterios de Calidad. Valor máximo: 16 puntos**

La adjudicación de puntos se realizará según se indica en la siguiente tabla:

Criterio Fijo	Puntos	Forma de Valorar
Criterio 7.1	1	Cero años de experiencia y hasta 2 años: 0 puntos. Entre 2 años y 5 años de experiencia: 0,5 puntos. Más de 5 años de experiencia: 1 puntos.
Criterio 7.2	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.3	1	Cero años de experiencia y hasta 2 años: 0 puntos. Entre 2 años y 5 años de experiencia: 0,5 puntos. Más de 5 años de experiencia: 1 puntos.
Criterio 7.4	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.5	1	Cero años de experiencia y hasta 2 años: 0 puntos. Entre 2 años y 5 años de experiencia: 0,5 puntos. Más de 5 años de experiencia: 1 puntos.
Criterio 7.6	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.7	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.8	1	Incremento en un 0% más de horas: 0 puntos Incremento en un 10 % más de horas: 0,5 punto.

		Incremento en un 20 % más de horas: 1 puntos.
Criterio 7.9	1	SI:1 punto. NO: 0 puntos.
Criterio 7.10	1,5	SI:1,5 puntos. NO: 0 puntos.
Criterio 7.11	2	Número de Personal Responsable de los planes de Gestión: 1 responsable: 0 puntos. 2 responsables: 0,5 puntos. 3 responsables: 1 punto. 4 responsables: 1,5 puntos. 5 responsables: 2 puntos.
Criterio 7.12	2	Programación de cursos de recuperación de materias con los mismos medios que se diseñaron, si se dispone de: 6 alumnos: 0,5 puntos. 5 alumnos: 1 punto. 4 alumnos: 1,5 puntos. 3 alumnos: 2 puntos.
Criterio 7.13	1,5	Número de días que prestará servicio acompañado el personal de vigilancia de nueva incorporación: 1 días de servicio acompañado: 0 puntos. 2 días de servicio acompañado: 0,5 puntos. 3 días de servicio acompañado: 1 puntos. 4 días de servicio acompañado: 1,5 puntos.

✓ **Precio total del volumen del contrato. Valor máximo: 49 puntos**

Las ofertas consistirán en precios unitarios por tipo de hora. La ponderación de la importancia de cada tipo de hora se realizará en base a la estimación del número de horas de cada tipo a realizar cada año.

La adjudicación de puntos se hará en base al Importe Total Estimado de la Oferta calculado de acuerdo al modelo que se especifica en el Anexo 2.

Para el cálculo de la valoración de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

Plic = (Omin / Olic) * Ptot

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
Omin: Importe Total Estimado de la oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Importe Total Estimado de la oferta del licitador.
Ptot: Puntuación total máxima del criterio evaluable por fórmula.

La licitación deberá ser a la baja de los precios máximos consignados en el punto 10 del cuadro de características del presente documento. Las proposiciones que se presenten superando los precios máximos fijados serán rechazadas.

9. Presentación de ofertas

Conocimiento de las instalaciones: las empresas licitantes durante el período de preparación de las ofertas, en caso de que fuera necesario ampliar la información recogida en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas o aclaración de la misma o visita a las instalaciones donde se va a realizar el servicio, deberán contactar telefónicamente con la Unidad de Seguridad (teléfono 944 254 000).

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-017.

9.1. Documentación evaluable mediante juicio de valor

Memoria técnica

Las empresas deberán presentar una memoria que incluya la documentación e información que se solicita en los criterios descritos en el punto 6 "Criterios evaluables mediante juicio de valor", del presente pliego.

La memoria no podrá exceder el siguiente número de páginas por cada criterio evaluable:

- Criterio 1.1 un máximo de 2 páginas.
- Criterio 1.2 un máximo de 2 páginas.
- Criterio 2.1 un máximo de 2 páginas.
- Criterio 3.1 un máximo de 2 páginas.
- Criterio 3.2 un máximo de 1 páginas.
- Criterio 4.1 un máximo de 1 páginas.

No se valorarán las páginas que superen los límites establecidos en cada criterio.

El tipo de letra a utilizar en la descripción de los criterios será Arial y el tamaño de letra no podrá ser inferior a 10.

La información que se aporte deberá de **ajustarse al máximo a lo que se solicita**, no se tendrá en cuenta ni se valorara cualquier información añadida que no se ajuste a lo que se solicita en los criterios establecidos.

Para facilitar su análisis, la documentación se deberá presentar **siguiendo el orden establecido**, indicando la referencia y el criterio al que corresponde, tal y como se indica en la tabla siguiente.

Referencia	Criterio
1	Criterio 1.1
2	Criterio 1.2
3	Criterio 2.1
4	Criterio 3.1
5	Criterio 3.2
6	Criterio 4.1

9.2. Documentación valorable mediante la aplicación de fórmula

La oferta económica deberá contener,

Los **criterios de Calidad** definidos en el punto 7.1. del presente pliego y, presentándolos según se indica que se responda a cada criterio en dicho punto, y empleando **la tabla incluida en el anexo 2.**

También se incluirá la siguiente información:

- Declaración responsable de que la información que se indica en los Criterios de Calidad 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 y 7.7 es cierta y esta contrastada.
- Declaración responsable de ejecución sobre lo que se indique en los Criterios de Calidad 7.8, 7.9, 7.10, 7.11, 7.12 y 7.13.
- Curriculum Vitae (CV) de las personas responsables de todos los planes de gestión (Operativo, Calidad, Formación, Selección y Asistencia Jurídica) definidos en el punto 5.3. del presente pliego. Los (CV) deberán identificar de manera clara la formación académica y experiencia profesional de cada uno de ellos. Estos CV servirán para contrastar y confirmar la información que se indique en los Criterios de Calidad 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 y 7.11.

- Identificación de las personas encargadas con cargo de inspector establecidos como requisito mínimo en el Plan de Calidad del Servicio, definido en el punto 5.3.2.

El equipo de responsables de los Planes de Gestión propuesto en la oferta deberá permanecer durante la duración completa del contrato de manera íntegra y sin sufrir variaciones. Solo se admitirán cambios en el equipo previa petición y aprobación por parte de la Unidad de Seguridad de Metro Bilbao.

En caso de incumplimiento, se considerará falta de tipo 1 y se aplicará la penalización correspondiente. Si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva.

Y el **precio unitario de hora por Personal de Vigilancia**, para cada tipo de hora de las incluidas en el servicio.

Los tipos de hora que se deberán desglosar serán los siguientes:

- Hora laborable diurna.
- Hora laborable nocturna.
- Hora festiva diurna.
- Hora festiva nocturna.
- Hora de servicio en el edificio de c/Navarra (sólo en el Lote 1).

Estos precios se presentarán de acuerdo al **modelo incluido en el Anexo nº 2.**

10. Estimación del volumen del servicio de vigilancia

Estimación de la distribución de efectivos por tipo de servicio regular

Esto es una estimación del servicio regular a realizar durante la vigencia del contrato.

Este dato es orientativo y ha de servir para que las empresas licitantes puedan realizar una estimación de los recursos a utilizar.

- Del 1 de enero al 31 de mayo y del 1 de octubre al 31 diciembre (nº de vigilantes):

		Lote 1	Lote 2
Lunes a jueves	05:45-00:00	13 (mañana y tarde)	8 (mañana y tarde)
Viernes y víspera de festivo	05:45-21:00	13(mañana) y 14(tarde) + 4 refuerzos de 06:00 a 10:00	8 (mañana y tarde)
	21:30-03:00	34 (noche)	16 (noche)
Sábado	05:45-22:00	13(mañana) y 14(tarde) + 4 refuerzos de 06:00 a 10:00	7 (mañana y tarde) + 3 refuerzos de 06:00 a 10:00
	22:00-08:00	40 (noche)	16(noche)
Domingo	08:00-00:00	13 (mañana y tarde) + 4 refuerzos de 06:00 a 10:00	7 (mañana y tarde)

- Del 1 de junio al 30 de septiembre (nº de vigilantes):

		Lote 1	Lote 2
Lunes a jueves	05:45-00:00	13 (mañana y tarde)	8 (mañana y tarde)
Viernes y víspera de festivo	05:45-22:00	13(mañana y tarde) + 4 refuerzos de 06:00 a 10:00	8 (mañana y tarde)
	22:00-08:00	40 (noche)	16 (noche)
Sábado	08:00-22:00	13(mañana) y 14(tarde) + 4 refuerzos de 06:00 a 10:00	7 (mañana y tarde)
	22:00-08:00	40 (noche)	16 (noche)
Domingo	08:00-00:00	13(mañana y tarde)	7 (mañana y tarde)

- Además de lo anterior, y durante todo el año:

Lote 1	Lote 2
Personal de Vigilancia, H24 en los Talleres de Ariz.	Personal de Vigilancia, H24 en los Talleres de Sopela.
RT H24 en PMC.	RT H24 en línea.
RT H24 en línea.	
Personal de Vigilancia de 06:15 a 21:30 días laborables en C/Navarra	

Las fechas límites de las temporadas de verano e invierno citadas anteriormente son orientativas y podrán ser modificadas sobre la base de las necesidades reales. No obstante, se estima que la duración de la temporada de verano será de 17 semanas, aproximadamente, siendo el resto del año temporada de invierno.

Estimación del incremento de efectivos por tipo de servicio no regular.

Esto es una estimación del servicio No regular a realizar durante la vigencia del contrato.

Este dato es orientativo y ha de servir para que las empresas licitantes puedan realizar una estimación de los recursos a utilizar.

- **Lote 1**:

Mes	Evento	Incremento Personal de Vigilancia	Observaciones
ANUALES			
Enero	Nochevieja	1	Servicio habitual de noche
	Cabalgata Reyes	5	
Febrero	San Blas	2	
	Carnavales Santurtzi	2 (tarde noche)	
	Carnavales Bilbao	6	

Marzo Abril	Semana Santa	3	
Mayo	1 de mayo	2	
	BBK Live	2	16 (noches no fin de semana)
Diciembre	Santo Tomás	6	
	Nochebuena	0	Servicio habitual de noche
	Olentzero	2	
	Compras navideñas	1	
FIESTAS LOCALES			
Abril	Santurtzi	2	
Mayo	Sarriko	2	
Junio	Sestao	3	1 tarde 4 noche
Julio	Santurtzi	5	1 tarde 4 noche
Julio	Virgen de la Guía (Portugalete)	1	1 tarde 4 noche
Agosto	Aste Nagusia (Estaciones comprendidas entre San Inazio y Basauri)	17	Días fuertes: 1 tarde, 6 noches. Días débiles: 1 tarde, 4 noche Txupinazo: 4 tarde Desfile Ballena: 4 tarde
Agosto	Portugalete	2	
Octubre	Basauri / Ariz	8	2 tarde 6 noche
Noviembre	Halowen / Portugalete-Peñota	2	noche

DISCOTECAS			
Viernes y sábados noche	Santana 27	4	Servicio Habitual
OTROS			
	Fútbol San Mamés	11	Quincenal (Liga) Días concertados otras competiciones
	Eventos en BEC	5	
	Grandes manifestaciones	4	

Estimación de horas anuales a realizar durante la vigencia del contrato (servicio de vigilancia)

Este dato es orientativo y ha de servir para que las empresas licitantes puedan realizar una estimación del servicio a realizar. Está calculado en base a la estimación de los recursos necesarios para cada servicio anteriormente realizada.

En el cómputo de horas están incluidas las horas del Personal de Vigilancia y Responsables de Turno (en línea y en PMC).

- **Estimación de horas a realizar por año:**

	Lote 1	**Lote 2**
Hora laborable diurna	66.513	40.356
Hora laborable nocturna	15.535	10.425
Hora festiva diurna	40.787	19.999
Hora festiva nocturna	31.377	15.004
Hora c/ Navarra	3.752	-----
Total horas	**157.964**	**85.784**

- Estimación total de horas a realizar durante la posible vigencia máxima del contrato (2 años):

	Lote 1	Lote 2
Hora laborable diurna	13.3026	80.712
Hora laborable nocturna	31.070	20.850
Hora festiva diurna	81.574	39.998
Hora festiva nocturna	62.754	30.008
Hora c/ Navarra	7.504	-----
Total horas	**315.928**	**171.568**

Al no estar definida con exactitud la cuantía total del contrato por estar en función de las necesidades de M.B., ésta no está ligada a agotar la totalidad del coste máximo estimado de cada año, quedando limitado el gasto real al que resulte de los precios ofertados por el adjudicatario y los servicios efectivamente requeridos y prestados.

11. Subrogación del personal

11.1. Consideración preliminar

El presente pliego no establece ningún deber de subrogación. La subrogación, en su caso, procede en virtud del convenio colectivo sectorial de aplicación.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 130 de la Ley 9/2017, se acompaña listado de personal a subrogar – y condiciones económicas y laborales de ello- proporcionada por el adjudicatario anterior que es aceptada por los licitadores, sin perjuicio de que éstos puedan considerar que determinados trabajadores no cumplan los requisitos fijados en el convenio colectivo sectorial aplicable, siendo de su exclusiva incumbencia las consecuencias que se deriven de dicha consideración y no pudiendo suponer en ningún caso una modificación ni de la oferta ni del contrato.

11.2. Listado facilitado por las empresas salientes de los contratos

Metro Bilbao facilita en el Anexo 3 los listados de personal que, según los adjudicatarios actuales, pueden ser adscritos a subrogación de acuerdo a lo marcado en el **Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad**, pero no se responsabiliza de la exactitud de los datos, los cuales deberán ser comprobados por las empresas licitadoras.

Las empresas salientes de los contratos de servicio de vigilancia Lote 1 y Lote 2 son: PROSEGUR SOLUCIONES INTEGRALES DE SEGURIDAD ESPAÑA, S.A. y ALSE SEGURIDAD, S.A., respectivamente.

12. Penalidades contractuales

Los incumplimientos, atendiendo a su gravedad, transcendencia en el servicio y eventuales perjuicios causados tanto a MB como a terceras personas, se penalizarán de diferente manera.

Se considerarán incumplimientos de tipo 1

- 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 MB.
- El incumplimiento del servicio solicitado, referido a:

  - La no cobertura de los recursos planificados.
    - A la no realización de las pautas definidas en las operativas establecidas y que ese hecho haya supuesto un perjuicio para MB.

- La no atención a las prórrogas del contrato acordadas por Metro Bilbao de acuerdo a lo recogido en el apartado 2.
- 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 de un/a vigilante sin comunicación del hecho ni causa justificada.
- El incumplimiento de horarios por parte de los operarios de la empresa adjudicataria.
- Toda actuación que suponga discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua u opinión.
- Incumplimiento de lo reflejado en el apartado 11.2.
- El incumplimiento de lo recogido en el apartado 5.9. sobre Confidencialidad, Imagen y protección de datos personales y seguridad de la información.
- El incumplimiento de los medios mínimos establecidos para cada uno de los Planes y Servicios incluidos en el apartado 6 o de los compromisos para cada uno de ellos recogidos en la oferta presentada.
- La reiteración en la comisión de faltas graves.

Se considerarán incumplimientos de tipo 2

- El ejercicio abusivo de sus funciones en relación con los ciudadanos.

- La realización de funciones de seguridad privada que excedan de la habilitación obtenida.
- La falta de diligencia en el cumplimiento de las respectivas funciones por parte del personal habilitado.
- La negativa a realizar los cursos de formación programados.
- La incorporación al servicio de seguridad en MB sin haber descansado las doce horas previas al citado servicio.
- La realización de turnos de trabajo de más de diez horas.
- El incumpliendo en las normas de uniformidad.
- La realización del servicio bajo los efectos del alcohol o sustancias estupefacientes, así como su consumo y posesión de las mismas.
- La reiteración en la comisión de faltas leves.

Se consideran incumplimientos de tipo 3:

- El uso incorrecto del uniforme o la falta de alguno de los elementos obligatorios para la prestación del servicio, siempre que no sea habitual.
- En general todas aquellas no prevista anteriormente y que de algún modo signifiquen detrimento en las condiciones establecidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas con perjuicio no grave de los servicios que den lugar a deficiencias en el aspecto del personal o de los medios utilizados.

Se establecen las siguientes penalizaciones:

- Faltas de tipo 1: penalización de 12.000 € y posibilita a M.B. a rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza y sin compensación económica alguna. Estas faltas se comunicarán al registro de empresas de seguridad privada o a quien corresponda de acuerdo a la Ley 5/2014 de seguridad privada.
- Faltas de tipo 2: penalización de 6.000 €.
- Faltas de tipo 3: apercibimiento y penalización por importe de 600 €.

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

13. Anexos

13.1. Anexo 1: Uniformidad del servicio de vigilancia

Fichero adjunto al PPT.

13.2. Anexo 2: Modelo de presentación de la oferta valorable mediante la aplicación de fórmula

Lote 1	Precio Hora (€) Ofertado (sin IVA)	Estimación de horas para valoración	Subtotal (€)
Hora laborable diurna		66.513	
Hora laborable nocturna		15.535	
Hora festiva diurna		40.787	
Hora festiva nocturna		31.377	
Hora c/ Navarra		3.752	
Importe Total Estimado Oferta Lote 1 (€)			

Lote 2	Precio Hora (€) Ofertado (sin IVA)	Estimación de horas para valoración	Subtotal (€)
Hora laborable diurna		40.356	
Hora laborable nocturna		10.425	
Hora festiva diurna		19.999	
Hora festiva nocturna		15.0004	
Importe Total Estimado Oferta Lote 2 (€)			

En ambos Cuadros de Precios se han considerado un número estimado de horas anuales. La medición es orientativa para permitir la comparativa de las ofertas económicas que se presenten. Las mediciones indicadas no son contractuales.

Todos los precios ofertados, para ambos lotes, serán sin IVA.

Criterios de Calidad definidos en el punto 7.1. del presente pliego:

Lote 1

Criterio Fijo	Respuesta
Criterio 7.1	Años de experiencia: (__)
Criterio 7.2	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.3	Años de experiencia: (__)
Criterio 7.4	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.5	Años de experiencia: (__)
Criterio 7.6	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.7	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.8	Número de Horas por encima de las establecidas: (__)
Criterio 7.9	Se dispone de medios Técnicos: (__)
Criterio 7.10	Se garantiza asistencia jurídica 24x7x365: (__)
Criterio 7.11	Número de responsables: (__)
Criterio 7.12	Número de personas: (__)
Criterio 7.13	Número de días: (__)

Lote 2

Criterio Fijo	Respuesta
Criterio 7.1	Años de experiencia: (__)
Criterio 7.2	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.3	Años de experiencia: (__)
Criterio 7.4	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.5	Años de experiencia: (__)
Criterio 7.6	Posee la titulación establecida: (__)
Criterio 7.7	Posee la titulación establecida: (__)

Criterio 7.8	Número de Horas por encima de las establecidas: (__)
Criterio 7.9	Se dispone de medios Técnicos: (__)
Criterio 7.10	Se garantiza asistencia jurídica 24x7x365: (__)
Criterio 7.11	Número de responsables: (__)
Criterio 7.12	Número de personas: (__)
Criterio 7.13	Número de días: (__)

Nota importante: debe tenerse especial cuidado para **NO incluir información alguna respecto a estos criterios en el sobre 2** (memoria técnica). Si se diera esta circunstancia la oferta resultaría invalidada.

13.3. Anexo 3: Listados de subrogación facilitados por las empresas salientes

- **Lote 1**: fichero adjunto al PPT
- **Lote 2**: fichero adjunto al PPT