

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:  
SERVICIO DE VIGILANCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA OFICINAS TERRITORIALES DE  
ALOKABIDE (BILBAO, VITORIA Y SAN SEBASTIÁN)**

#### **I. OBJETO DEL CONTRATO**

---

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios profesionales consistentes en el servicio de vigilancia en las oficinas territoriales de Alokabide situadas en Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián.

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

#### **II. DURACIÓN DEL CONTRATO**

---

1 año con posibilidad de un año de prórroga (1+1)

#### **III. IMPORTE DEL CONTRATO**

---

El importe máximo facturable durante la duración del contrato (incluidas posibles prórrogas) para los tres lotes es de 220.795,00 € sin IVA. Concretamente:

- Lote1 Bilbao : 37.695,00 € contrato + 37.695,00 € prórroga = 75.390,00 €
- Lote2 Vitoria-Gasteiz : 37.695,00 € contrato + 37.695,00 € prórroga = 75.390,00 €
- Lote3 Donostia-San Sebastián: 35.007,50 € contrato + 35.007,50 € prórroga = 70.015,00 €

#### **IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

---

El personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia objeto del presente pliego, tendrá las siguientes funciones:

1. Vigilancia y protección de accesos e instalaciones, protección y auxilio en el control del personal y clientes
2. Vigilancia y ronda de los exteriores de la oficina territorial para la detección de posibles amenazas ubicadas en el exterior. Control igualmente del correcto estado de puertas y ventanas, de cara a la seguridad de la oficina.
3. Vigilancia y protección de todas las personas presentes en la oficina. Para ello será necesario la realización de rondas de seguridad por las instalaciones de la oficina territorial.

4. Vigilancia y protección de las dependencias interiores y exteriores, custodia de los bienes y protección del personal en general, en caso de conflictos, tanto con clientes de los servicios de Alokabide como de otros agentes externos. Para ello se harán cargo de la situación que se genere, poniendo en marcha cuantos procedimientos y protocolos sean establecidos por Alokabide.
5. Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones, tanto del ordenamiento jurídico como de la normativa interna fijada por Alokabide, interviniendo en todos ellos.
6. Control y detección de conductas contrarias a la ley anti tabaco (Ley 42/2010, de 30 de diciembre)
7. Desalojar a aquellas personas que estén incumpliendo las normas básicas de funcionamiento de la oficina territorial.
8. Verificación y actuación ante intrusiones según los procedimientos establecidos por Alokabide.
9. Detección de circunstancias favorables para que se origine un posible delito y la comunicación de las mismas según los procedimientos acordados entre la empresa adjudicataria del servicio y Alokabide.
10. Detección de daños en las instalaciones y en general bienes de la oficina, así como la comunicación de los mismos mediante los procedimientos establecidos entre la empresa adjudicataria del servicio y Alokabide, así como la adopción de medidas de urgencia encaminadas a la contención de consecuencias derivadas de dichos daños o su minoración, siempre dentro de la capacidad y competencia del personal de seguridad.
11. Protección y auxilio al personal de la oficina así como a los servicios del mismo, ante cualquier situación de inseguridad.
12. Colaboración con el personal de Alokabide cuando sea requerido por el mismo ante situaciones de inseguridad.
13. Manejo y control de cuantos sistemas y subsistemas de seguridad puedan atribuirse al personal de seguridad: intrusión, incendios, control de accesos, etc.
  - La empresa adjudicataria tendrá la consideración de responsable de los daños y perjuicios que puedan producirse, como consecuencia de una actuación dolosa o negligente en el manejo o cuidado de los sistemas y subsistemas referidos en el párrafo anterior.
14. Control de cierre y apertura de las instalaciones. En este sentido, será necesario el control de las llaves de la oficina territorial, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la pérdida o extravío de las mismas por cualquier causa atribuible a su personal, así como la reproducción de llaves sin previa autorización de la dirección de Alokabide.
  - A la finalización del contrato por cualquier causa, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Alokabide (originales y copias) que estén bajo su custodia, siendo responsable de los daños y perjuicios que de una actuación incorrecta en tal sentido pudieran derivarse.
15. Colaboración con el personal de Alokabide en la realización de tareas encaminadas a asegurar el correcto desarrollo de los servicios del mismo, como consecuencia de inclemencias del tiempo.

16. Asunción de todas las obligaciones que para el personal de seguridad se puedan derivar del “Plan de Previsión de violencia externa”, “Plan de Emergencia”, así como otros planes específicos que Alokabide pueda considerar.
17. Intercambio de llaves con gremios siguiendo los criterios fijados al respecto por Alokabide.
18. Recepción y verificación de paquetería.
19. Comunicación de cuantas incidencias se produzcan, tanto de seguridad como del propio servicio de vigilancia a Alokabide. Para ello se requerirá la elaboración de dos tipos de partes o informes:
  - PARTE DIARIO DE INCIDENCIAS:

Los Vigilantes de Seguridad deberán realizar diariamente un parte de incidencias, en el que se recogerán todos aquellos aspectos relativos al desarrollo de su actividad, y de forma particular, las incidencias producidas durante la misma.

Dicho parte será manuscrito y rubricado.

Los partes diarios de servicio, como cualquier otra información documental, no podrá ser extraída de las instalaciones del centro por parte del propio vigilante, y particularmente de aquellas destinadas a seguridad.
  - INFORME DE INCIDENCIA:

En los casos en que se haya producido una incidencia de seguridad o que sea requerido por Alokabide a tal efecto, el vigilante actuante o conocedor de la misma rellenará un parte específico, haciendo constar todas las circunstancias de dicha incidencia o todos los aspectos relativos a los hechos por los que se le ha requerido el informe.

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

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

En aquellos casos en los que la propia empresa adjudicataria, sea requerida para la elaboración de informe relativo a posibles incidencias o cualesquiera otras circunstancias del servicio, deberá ser realizado y presentado en un plazo no superior a 24 horas desde el momento de la solicitud.
20. En su caso, aquellas que resulten de lo dispuesto en la Ley 5/2014, de 4 de Abril, de Seguridad Privada, y en el Real-Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
21. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad mediante la puesta a disposición de las mismas de las personas sospechosas de ser autores de delitos y/o faltas, así como los instrumentos, efectos y pruebas de dichas infracciones del ordenamiento.

22. En lo relativo a las funciones referidas en este apartado, Alokabide se reserva el derecho de especificar los contenidos para cada una de ellas, así como el de exigir la realización de cualesquiera otras relacionadas con el servicio de vigilancia y seguridad en función de las necesidades de la oficina según lo establecido en el Plan de Seguridad y de conformidad con la normativa vigente en materia de Seguridad Privada.

## V. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

---

La empresa proveedora deberá:

- Aportar una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del presente contrato de como máximo, los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario público o privado de los mismos.
- Contar con una plantilla mínima de 20 personas dedicada a trabajos de Seguridad y Vigilancia

En cuanto al perfil profesional se refiere, se requieren dos niveles:

- Vigilante de seguridad: carácter presencial en la oficina territorial.  
Tal y como se recoge en el informe de necesidad,
  - Deberá poseer al menos dos años de experiencia en servicios de características similares (Alokabide, en sus oficinas territoriales, presta un servicio de atención al público).
  - Además, deberá poseer conocimientos técnicos de sistemas de detección de incendios y de planes de evacuación.

Además:

- La persona de vigilancia dispondrá del equipamiento básico necesario.
- Los Vigilantes de Seguridad deben intervenir para complementar y reforzar la actuación del personal de Alokabide si resulta procedente, pero siempre tras la intervención de dicho personal y en su compañía.
- El vigilante de seguridad evitará toda conversación con los clientes sobre sus casos particulares o cuestiones generales y nunca ofrecerá consejo ni efectuará comentarios sobre otros clientes.

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del equipo, la sustitución o cobertura de vacaciones o bajas del vigilante estarán sujeta a las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 7 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de la persona sustituta con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. Aceptación por escrito de la persona sustituta por parte del Responsable de Contrato de Alokabide.

▪ Coordinador general del servicio:

Tal y como se recoge en el informe de necesidad,

- Deberá poseer al menos cuatro años de experiencia en servicios de características similares.
- Además, dispondrá de conocimientos técnicos de sistemas de detección de incendios y de planes de evacuación.
- Conocimientos básicos en gestión de personal (gestión de calendarios laborales, gestión de conflictos...)

Además,

- Velará por el cumplimiento general del contrato (cobertura del mismo, gestión de ausencias, indicadores, reuniones de seguimiento, colaboración con Alokabide en elaboración de protocolos de trabajo para la persona vigilante...).
- Realizará visitas de seguimiento y control del servicios in situ en las instalaciones, al menos 1 vez al mes. Redactará un acta y trasladará la información y las posibles mejoras detectadas al responsable del servicio.

## **VI. UNIFORMIDAD Y DOTACIÓN**

---

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

Dicha uniformidad deberá cumplir con los criterios derivados de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, de forma que deberá cumplir dicha normativa de forma general, y particularmente, estar preparada para la realización más adecuada para el trabajador, tanto en el interior del edificio como en el exterior del mismo, y frente a todas las condiciones climáticas.

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

En cuanto a dotaciones del servicio, se deberá proveer al guarda de un teléfono móvil para garantizar intercomunicación permanente con responsable de contrato o las fuerzas de seguridad públicas en caso de que sea necesario.

## VII. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

---

Horario de servicio presencial: LOTE 1 y LOTE 2 (oficinas a pie de calle)

- Lunes a jueves de horario de invierno: de 8:15 a 16:45
- Viernes de horario de invierno: de 8.15 a 14.15
- Lunes a viernes de horario de verano (junio-septiembre): de 8.15 a 14.15

Horario de servicio presencial: LOTE 3 (oficina en planta)

- Lunes a jueves de horario de invierno: de 8:30 a 16:30
- Viernes de horario de invierno: de 8.30 a 14.00
- Lunes a viernes de horario de verano (junio-septiembre): de 8.30 a 14.00

Lugar del servicio:

- Oficinas de Alokabide situadas en Avenida Ferrocarril 36, bajo. 48012 Bilbao
- Oficinas de Alokabide situadas en Portal de Gamarra 1 A bajo. 01013 Vitoria-Gasteiz.
- Oficinas de Alokabide situadas en Paseo de Errotaburu nº 1, 7ª planta. 20018 Donostia-San Sebastián

## VIII. SEGUIMIENTO

---

El adjudicatario mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- Seguimiento del contrato:
  - Periodicidad: Trimestral.
  - Lugar: Oficinas centrales de ALOKABIDE.
  - Asistentes: Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria, Responsable de Contrato de Alokabide.
  - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
  - Documentación de la reunión: Informe mensual de seguimiento.
- Seguimiento operativo:
  - Periodicidad: Quincenal
  - Lugar: Oficina Territorial de ALOKABIDE.
  - Asistentes: Vigilante de la empresa adjudicataria y área Atención de Alokabide.
  - Objeto: Revisar los partes, incidencias y previsiones de acceso a las instalaciones.
  - Documentación de la reunión: partes de trabajo. Listado de citas.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, se pueden convocar reuniones extraordinarias, si la situación así lo exigiera.

## **IX. CONFIDENCIALIDAD**

---

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita del cliente, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida del cliente, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

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