



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD SIN ARMA DE CARÁCTER DISCONTINUO PARA LOS CENTROS ASISTENCIALES Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202500558



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. La prestación del servicio objeto de contrato de la presente licitación se deberán prestar en cualquiera de los centros asistenciales y oficinas administrativas de MC Mutual sitios por todo el territorio nacional que requieran de dicho servicio (incluyendo las Islas Canarias y las Islas Baleares).

En la página web de MC Mutual (<http://www.mc-mutual.com/extranet/home.do>) se encuentra la información relativa a los diferentes centros de la Mutua repartidos en la geografía española.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SUMINISTRO

2.1.1 ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los licitadores deberán tener presentes las siguientes condiciones técnicas de la prestación del **servicio de vigilancia y seguridad sin arma de carácter discontinuo** objeto de contrato a la hora de preparar y presentar su oferta. A continuación, se detallan los requisitos mínimos del contrato, así como los aspectos principales que serán objeto de valoración y que deberán constar en la oferta que presente la entidad licitadora, de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De acuerdo con lo anterior, en la prestación del servicio antedicho, la entidad adjudicataria deberá tener presentes las prescripciones técnicas contenidas en el presente pliego con el fin de realizar estos servicios, mediante **vigilante sin arma**, con la mayor eficacia y eficiencia, a fin de mantener la indemnidad de las personas, instalaciones y actividades que se desarrollan en los centros asistenciales y oficinas administrativas de MC MUTUAL sitios en todo el territorio nacional.

2.2 LEGISLACIÓN APLICABLE

Los servicios a contratar se llevarán a cabo por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en el presente pliego y aplicación de la legislación vigente que regula estas materias, y en particular:

- Ley 5/2014 de 4 de abril, de Seguridad Privada. (BOE N° 83 de 4 de abril).
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada (BOE nº 8 de 10 de enero de 1995), en lo que no se oponga a la Ley 5/2014.
- Normativa laboral vigente y Convenio Colectivo Estatal de empresas de seguridad privada vigente y demás disposiciones concordantes.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (BOE nº 269, de 10 de noviembre).
- Órdenes de desarrollo del Ministerio del Interior y demás normativa y disposiciones complementarias en vigor, reguladoras de la actividad de Seguridad Privada.

2.3 PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

2.3.1.- Medios humanos. El servicio de vigilancia y protección será prestado por un **vigilante de seguridad sin arma**, cuando se requiera.

- 24 horas / 7 días a la semana, tanto laborables como festivos.

Y para la oportuna prestación del servicio a contratar se requerirá que el personal esté sometido al Convenio Colectivo de Empresas de Seguridad.

2.3.2.- Subrogación.

No aplica la subrogación en este servicio, dado que, es un servicio discontinuo que no tiene ningún vigilante asignado que pueda tener antigüedad alguna en el mismo y que puede variar en cada solicitud, además de no realizarse en un centro fijo, pudiéndose dar en cualquier centro de la red de MC Mutual.

En el supuesto de que, de acuerdo con la normativa vigente, pudiera tener lugar una subrogación de personal a resultas de la contratación objeto del presente pliego, necesariamente el personal subrogado debiere encontrarse en posesión de la correspondiente habilitación profesional, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Ley 5/2014 de 4 de abril, Ley de Seguridad Privada.

2.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.4.1. Condiciones Generales:

a) La presencia física que exige el servicio, se cubrirá con **vigilantes de seguridad sin arma**, que determine la empresa en cumplimiento de la normativa vigente, y contará con el apoyo de los medios materiales y humanos de la empresa, para prestar en las mejores condiciones el servicio de vigilancia y seguridad que se contrata.

b) En el supuesto de que alguno de los vigilantes no cumpla su función con la debida diligencia, o cometa actos que MC MUTUAL estime perniciosos para la mejor marcha del servicio, buenas relaciones, etc., la empresa adjudicataria deberá relevarlo por otro de inmediato, si así lo solicita MC MUTUAL.

c) Las empresas ofertantes de los servicios de vigilancia discontinua cumplirán estrictamente toda la legislación aplicable de Seguridad Privada, tanto a nivel nacional, como la que le corresponda en función de la Comunidad Autónoma donde se tenga que prestar el servicio requerido

d) MC MUTUAL no tendrá responsabilidad civil alguna derivada de los daños o perjuicios personales o materiales ocasionados por las actuaciones realizadas por los vigilantes de seguridad en el cumplimiento de su misión que, en cualquier caso, asumirá la empresa adjudicataria o su aseguradora.

e) El servicio se prestará con la uniformidad reglamentaria y los medios de comunicación necesarios para la ejecución del servicio, tales como: radiotransmisores, etc., facilitados por la empresa a su cargo. **La adjudicataria, previo a la formalización del contrato, aportará la relación de prendas que conforman el uniforme, indicando el color, características y distintivos que la identifican, debiendo aportar folletos donde aparezcan fotografías que lo documenten, así como relación del equipamiento propio que portarán.**

f) La empresa pondrá a disposición de MC Mutual un interlocutor con poderes suficientes, que será el representante de la empresa adjudicataria.

g) Serán por cuenta de la empresa adjudicataria todos aquellos medios personales y auxiliares y de cualquier otra naturaleza que sean necesarios para la realización del trabajo.

h) MC MUTUAL prevé un **tiempo para cambio de vigilante por eventualidad de máximo 1 hora.**

i) MC MUTUAL prevé un **tiempo de respuesta para cubrir puesto de vigilante por ampliación de servicio de máximo 1 hora.**

j) MC MUTUAL prevé un **tiempo para cubrir baja de vigilante de máximo 1 hora.**

k) En caso de necesidad del servicio de vigilancia discontinua, MC MUTUAL trasladará la petición vía correo electrónico al centro de control con copia al interlocutor de servicio. El adjudicatario tendrá un tiempo de respuesta conforme está gestionando la petición enviada, **no superior a 6 horas después del envío de la solicitud.** MC MUTUAL deberá recibir comunicado por parte del adjudicatario confirmando la gestión del servicio. **No obstante, a estos mínimos exigidos, se valorará la mejora en la reducción de los tiempos de respuesta recogido en el presente apartado.**

El adjudicatario tendrá que confirmar la prestación del servicio en un **plazo máximo de 24 horas desde la petición del servicio. No obstante, a estos mínimos exigidos, se valorará la mejora en la reducción de los tiempos de respuesta, recogido en el presente apartado.**

2.4.2. Condiciones Particulares:

La prestación del servicio contratado consistirá en acción protectora de carácter preventivo con el fin de evitar la comisión de hechos delictivos u otro tipo de infracciones sobre personas físicas, jurídicas, bienes de todo tipo e instalaciones. Las actividades a realizar se detallan a continuación, y tienen carácter enunciativo, sin limitación exclusiva.

Asimismo, se señalan las condiciones de prestación del servicio:

- a) Control de los accesos interiores del inmueble, tanto de personas y vigilancias de carácter general sobre instalaciones y bienes.
- b) Manejo y control de centrales de alarma contra incendios, intrusión y demás medios técnicos instalados, actuando con el protocolo establecido.
- c) Cumplimiento de los procedimientos y órdenes del puesto, específicas de cada servicio.
- d) Realizar informe de los hechos e incidencias que se produzcan durante el servicio que se enviará al responsable indicado por MC MUTUAL. Se valorará aplicativo para la realización de los informes telemáticamente.
- e) Prevención de la comisión de hechos delictivos o infracciones.
- f) Participación activa en cualquier incidencia, y especialmente en caso de alarma o evacuación, siguiendo instrucciones del responsable de seguridad, para lo cual el personal de la empresa adjudicataria será instruido convenientemente por su propio centro de formación.

g) La protección de la totalidad de las personas (trabajadores de la empresa, pacientes, visitantes, proveedores diversos), así como la seguridad de los bienes ubicados en el interior del recinto, frente a los eventuales riesgos que puedan derivarse de la perpetración de los actos delictivos y otros hechos ilícitos. Prestar toda la colaboración que sea necesaria a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones vigentes y solicitar el auxilio de los mismos cuando las circunstancias lo requieran.

h) Verificar el estado, limpieza y accesibilidad de las vías de evacuación del edificio.

i) Verificación del cierre total del edificio, en caso de necesidad.

j) Cumplimentar siempre las normas de seguridad emanadas o que emanen de MC MUTUAL y cualquier otra actividad que le corresponda en su condición de vigilantes de seguridad.

k) Ningún conflicto laboral o de otra índole repercutirá en la prestación de los servicios contratados.

Los vigilantes de seguridad actuarán en todo caso con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, evitando la pasividad en el ejercicio y no pudiendo negarse, sin causa justificada, a prestar aquellos servicios o tareas que se ajusten a las tareas que les sean propias.

Atenderán en sus actuaciones a los principios de integridad, protección y trato correcto de las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, y actuarán con proporcionalidad en el uso de sus facultades. El personal de seguridad guiará su actuar en el respeto escrupuloso a los derechos humanos, especialmente en el uso de la fuerza de modo totalmente ponderado, lo que ayudará a la prevención de litigios y riesgos para la reputación del equipo de seguridad.

Tanto la empresa que resulte adjudicataria como el personal de seguridad tendrán prohibido comunicar a terceros cualquier información que conozca en el ejercicio de sus funciones sobre sus clientes, personas relacionadas con estos, así como los bienes y efectos que custodien, de conformidad de ley de seguridad Privada.

2.5. REFUERZOS DEL PERSONAL

Situaciones Excepcionales.

Ante situaciones de determinada importancia y magnitud, y si MC MUTUAL lo considera necesario, la empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de proporcionar, de forma inmediata, los refuerzos de personal que sean adecuados para garantizar la seguridad de cualquiera de los centros contemplados en el contrato, o futuros que se pudieran integrar en la red centros de la Mutua, repartidos en la geografía española.

2.6. INSPECTORES Y VIGILANTES

Se asignará un inspector responsable de los servicios, el cual mantendrá permanente contacto con MC MUTUAL que corresponda, con el fin de agilizar la comunicación entre la empresa adjudicataria y el referido departamento de seguridad.

2.7. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS VIGILANTES

- a) La adjudicataria garantizará que los vigilantes adscritos al servicio de vigilancia objeto del contrato, tengan la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones.
- b) En el caso de incorporar nuevos recursos técnicos que exijan un adiestramiento específico para su adecuado manejo, se establecerá el plan de formación para aquellos vigilantes cuyo destino operativo esté relacionado con su utilización.
- c) La adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de entrenamiento.

d) Los vigilantes asignados al servicio, deberán superar los cursos de reciclaje contemplados en la normativa aplicable a este tipo de contrataciones, así como los cursos de formación permanente previstos en el artículo 57 del vigente Reglamento de Seguridad Privada.

Es de obligatorio cumplimiento el **mínimo de horas establecido por el convenio colectivo del sector es de 20 horas por vigilante.**

No obstante, a este mínimo exigido, **se valorará el aumento del número de horas de formación por vigilante respecto al mínimo exigido por el convenio colectivo del sector.**

En todo caso, la Mutua se reserva la facultad de exigir durante la vigencia del contrato la acreditación de la impartición de dichos cursos y las horas lectivas en que se han instrumentalizado los mismos.

2.8. CENTRO DE CONTROL PROPIO (PUESTO PERMANENTE DE SEGURIDAD PROPIO)

Se entiende por centro de control propio aquel centro de trabajo descentralizado de la empresa de seguridad, con personal propio y cobertura de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas los días laborables, el cual tiene como objetivo facilitar el contacto permanente con el cliente y el personal operativo de seguridad para responder con la mayor eficacia a las necesidades operativas de los clientes y dotar de las máximas herramientas para la toma de decisiones y resolución de incidencias y urgencias.

El centro de control propio, además, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **Medios humanos del Centro de Control:** El personal de dicho centro deberá ser escrupulosamente seleccionado y entrenado para hacer frente a los cometidos y situaciones críticas a las que deban enfrentarse, recibiendo la información, valorándola, canalizándola hacia el nivel oportuno en función de la importancia y resolviendo las incidencias que se presenten por parte de MC MUTUAL.

■ **Equipamiento mínimo del Centro de Control:**

- Líneas telefónicas fijas independientes y de uso exclusivo para el Centro de Control (no válidas plataformas de recogidas de llamadas o call center, ni teléfonos 902).
- Línea/s ADSL independiente/s y de uso exclusivo para el Centro de Control.
- Teléfono/s móvil/es.
- Ordenadores para el proceso de datos.
- Correo electrónico de uso exclusivo para el Centro de Control.

■ **Funciones del Centro de Control:**

El personal del Centro de Control ha de ser capaz de desarrollar una serie de cometidos, tales como:

- Seguimiento de la planificación de los servicios.
- Gestión de equipos móviles.
- Contacto permanente con los servicios de inspección.
- Avisos a responsables.
- Capacidad de toma de incidencias y resolución de las mismas.
- Toma de novedades y transmisión de las mismas.
- Atención telefónica a los empleados.
- Capacidad de montaje y desmontaje de servicios urgentes.
- Atención al cliente:
 - Informe de incidencias.
 - Solicitud cobertura de servicios.
 - Modificación de planificaciones.
 - Avisos a FSE (fuerzas de seguridad y emergencias).
 - Tratamiento de datos y todo tipo de información.

El centro de control propio, con todos los requerimientos mínimos que se han hecho constar en el presente apartado, es exigible, si bien **se valorará que ofrezca cobertura las 24 horas del día y los 365 días del año.**

2.9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA OBLIGATORIA PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con carácter obligatorio, la adjudicataria hará entrega, al inicio de la prestación del servicio, la documentación relativa a la habilitación profesional del personal adscrito al contrato del servicio de conformidad con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.