

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### CONTRATACIÓN:

***Servicio Integral de Vigilancia, Seguridad y Servicios Auxiliares para el Hospital Universitario Central de Asturias***

### NÚMERO DE EXPEDIENTE:

***PA241-19***

## ÍNDICE

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>                   | <b>1</b>  |
| <b>1 OBJETO. ....</b>                                            | <b>3</b>  |
| <b>2 ALCANCE DEL CONTRATO.....</b>                               | <b>3</b>  |
| 2.1 SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD: .....                    | 3         |
| 2.2 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ALARMA Y VIDEOVIGILANCIA.....    | 3         |
| <b>3 CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO. ....</b>                 | <b>3</b>  |
| 3.1 REQUISITOS GENERALES .....                                   | 4         |
| 3.1.1 DIRECCIÓN Y COMUNICACIÓN .....                             | 4         |
| 3.2 SERVICIO INTEGRAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD. ....            | 4         |
| 3.2.1 CONFIGURACION DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD. .... | 5         |
| 3.2.2 SERVICIOS DE ATENCIÓN A CENTRAL DE ALARMAS (CRA) .....     | 14        |
| 3.3 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ALARMA Y VIDEOVIGILANCIA.....    | 15        |
| 3.3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO. ....                             | 15        |
| 3.3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO. ....                             | 15        |
| <b>4 NORMATIVA DE APLICACIÓN .....</b>                           | <b>16</b> |

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.**

### **1 OBJETO.**

El objeto del presente pliego es la definición de las Prescripciones Técnicas que han de regir la contratación de la prestación del Servicio Integral de Vigilancia, Seguridad y Servicios Auxiliares para el Hospital Universitario Central de Asturias (en adelante HUCA), estableciendo una políticas generales de funcionamiento y organización, y definiendo las relaciones contractuales entre GISPASA y el adjudicatario del contrato.

### **2 ALCANCE DEL CONTRATO.**

El alcance del presente contrato es el Servicio Integral de Vigilancia, Seguridad y Servicios Auxiliares en el HUCA.

#### **2.1 SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD:**

Las prestaciones a llevar a cabo por el adjudicatario en el ámbito establecido son, con carácter general es la prestación de un servicio integral de vigilancia y seguridad 24 horas al día y 365(6) días al año para garantizar la seguridad y protección de todos los pacientes, el personal y las visitas que acudan al nuevo Hospital Universitario Central de Asturias, así como la integridad de todos los bienes muebles e inmuebles del complejo hospitalario.

Estas funciones incluirán todas aquellas actuaciones complementarias y necesarias para esa vigilancia conforme a lo previsto en la cláusula 3.1, en la que asimismo se determinan los medios y configuración del servicio.

Este servicio incluirá la conexión a una central de alarmas (CRA) que deberá estar atendidas permanentemente por los operadores que resulten necesarios para la prestación de los servicios.

#### **2.2 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ALARMA Y VIDEOVIGILANCIA.**

Asimismo formará parte del contrato el mantenimiento de los equipos de alarma y videovigilancia (todas las cámaras, sistema de videowall y la CRA) instalados en el hospital, además de la prestación de aquellos servicios y actuaciones recogidas en la Clausula 3.2 y Anexo I, con el fin de reforzar el servicio de vigilancia y seguridad.

### **3 CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**

Los servicios a prestar por el adjudicatario habrán de cumplir las especificaciones y características establecidas como mínimas en el presente Pliego.

## 3.1 REQUISITOS GENERALES

### 3.1.1 Dirección y comunicación

GISPASA, en coordinación con el HUCA, definirá en un protocolo las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal, debiendo establecer los mecanismos de coordinación y comunicación entre todas aquellas personas que participarán en la actividad del servicio, pertenecientes bien al Servicio de Mantenimiento del HUCA o al Proveedor adjudicatario.

Para ello el responsable designado por el Proveedor de Servicio actuará como responsable del servicio contratado y contará con personal responsable del mando y coordinación de los servicios integrantes del presente contrato.

En este sentido, el adjudicatario de cada uno de los lotes, **dentro del primer mes del contrato**, que se basará en la oferta presentada, deberá:

- I. Aportar un **organigrama, y una planificación del servicio** con la estructura de dirección y líneas de funcionamiento interno, detallando las responsabilidades. Este organigrama deberá contener, además de las funciones y responsabilidades, los perfiles técnicos de cada uno de los puestos descritos.
- II. Establecer un procedimiento de **comunicación interna y externa**, que será aprobado por GISPASA, que detalle los mecanismos de coordinación adecuados y el calendario de **reuniones de seguimiento** que será al menos una mensual a celebrar durante los 10 primeros días de cada mes respecto de la actividad del mes anterior sin perjuicio de aquellas otras que se requieran derivadas de la actividad.  
Dicho procedimiento operará en el plazo de una semana desde el comienzo del servicio.
- III. El adjudicatario deberá realizar, **en los 3 primeros meses de contrato**, la **implantación de puntos de fichaje** con el fin de garantizar la realización de las rondas de vigilancia establecidas.

Existen actualmente en el centro una serie de puntos de fichaje (36) que deberán de ser aumentados. Dichos puntos deberán ser iguales a los existentes (sistema firmware).

El número aproximado de los puntos de fichaje a incluir a mayores son de 100 unidades.

La información de los puntos de fichaje se incluirá como parte del informe mensual.

## 3.2 SERVICIO INTEGRAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.

El servicio de vigilancia y seguridad comprenderá las siguientes prestaciones:

- Se llevará a cabo un servicio integral de vigilancia y seguridad 24 horas al día y 365(6) días al año en las instalaciones hospitalarias conforme a la configuración del servicio detallada en la cláusula 3.1.1, para garantizar la seguridad y protección de todos los pacientes, el personal y las visitas que

acudan al nuevo Hospital Universitario Central de Asturias, así como la integridad de todos los bienes muebles e inmuebles del complejo hospitalario, incluyendo todas aquellas actuaciones complementarias y necesarias para esa vigilancia – respuesta ante catástrofes o emergencias, prevención del delito, custodia de objetos de valor y objetos perdidos y aquellas otras incluidas en el presente pliego de forma expresa o que pudieran derivarse de las funciones del vigilante.

- Servicios de atención a central de alarmas (CRA) para las conexiones habilitadas en las dependencias hospitalarias conforme a lo previsto en la siguiente cláusula.

### 3.2.1 Configuración del servicio de vigilancia y seguridad.

El servicio de vigilancia y seguridad se llevará a cabo en las dependencias del Complejo Hospitalario Hospital Universitario Central de Asturias a través del siguiente dispositivo de seguridad:

| Tipo de Servicio      | Horario         | Calendario      |
|-----------------------|-----------------|-----------------|
| 1 Vigilante Sin Arma  | Turno de mañana | Lunes a Viernes |
| 1 Vigilante Sin Arma  | Turno de tarde  | Lunes a Viernes |
| 3 Vigilantes Sin Arma | 00:00 a 24:00 H | Lunes a Domingo |

Se cubrirá el servicio con esas indicaciones los 365 días del año.

Existirá un **JEFE DE EQUIPO**, que ejercerá de interlocutor con GISPASA/HUCA, y asumirá las funciones propias de dicho puesto. Se estudiará si rota en turnos o no y su horario, la configuración del equipo será 4+4+3 de lunes a viernes y de 3+3+3 fines de semana y festivos.

Los vigilantes asumirán las ordenes de puesto que sean establecidas por GISPASA/HUCA y los grupos deben rotar, no se pueden mantener siempre los mismos equipos de gente.

Para la realización de refuerzos y servicios extraordinarios no modificativos del contrato y al margen del operativo de seguridad anterior, se podrá a disposición de GISPASA una bolsa de 500 horas que se abonarán al precio unitario de adjudicación del contrato.

Adicionalmente, fuera de la plantilla operativa de vigilantes, **se designará un responsable del contrato que asumirá las funciones de DIRECTOR DE SEGURIDAD**, según la normativa vigente en la duración del contrato. Si bien no se requiere presencia física continuada en el centro, si deberá acudir a este cuando le sea requerido con el fin de establecer con GISPASA/HUCA políticas de

funcionamiento, resolución de problemas, etc mediante las reuniones que sean necesarias.

Dentro de sus funciones estará la vigilancia del cumplimiento del contrato así como otras que le marque la normativa o le sean asignadas por GISPASA/HUCA

### **3.2.1.1 Funciones a realizar.**

El Adjudicatario prestará un Servicio de Seguridad global 24 horas al día 365(6) días al año en las dependencias hospitalarias para garantizar la seguridad y protección de todos los pacientes, el personal y las visitas que acudan al HUCA, respectivamente, así como todos los bienes muebles e inmuebles de estos.

Las funciones a realizar por el personal de vigilancia serán establecidas en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y demás normativa de desarrollo.

Sin perjuicio de aquellas otras obligaciones previstas en el Pliego de Cláusulas Jurídicas y en el presente Pliego, y considerando las instalaciones a proteger, siempre en el marco de la citada legislación, los/las vigilantes de seguridad desarrollarán las siguientes funciones específicas:

- Proteger los Complejos Hospitalarios y sus bienes muebles e inmuebles, contra los robos y hurtos, el vandalismo, la manipulación maliciosa y los daños dolosos e intrusiones no autorizadas;
- Controlar los accesos al HUCA, vigilar puertas y accesos al recinto hospitalario, así como salas de espera, colaborando especialmente con los responsables designados por la Gerencia del hospital, en el control de las visitas. El control de accesos se llevará a cabo mediante el sistema de control de accesos proporcionado por GISPASA y gestionado y actualizado de forma diaria por la Gerencia Hospitalaria.
- Custodia especial de zonas como Vestuario, Farmacia, Almacenes de medicamentos, Depósitos de gases, CPD, Gabinetes, Unidades de Hospitalización, y cualquier otra que sea designada instalación de atención especial por parte de los responsables designados por el HUCA. Ello incluye controlar y restringir el acceso de personas no autorizadas al HUCA en general y limitar el acceso a las zonas reservadas exclusivamente al personal autorizado;
- Mantener la seguridad de todas las personas, así como de sus pertenencias en el hospital. Ello incluye la protección contra actos violentos o abusos de los pacientes y usuarios, el personal, los proveedores de servicios y las visitas. Control especial en zonas como Urgencias, Área Pediátrica, Zona de Atención Ambulatoria, Farmacia, y cualquier otra que sea designada como de atención especial por parte de los responsables designados por GISPASA/HUCA;
- Vigilancia, protección y control de la documentación recibida, así como la revisión de bultos, paquetes, maletas, etc., de toda persona que se considere oportuno realizar, incluido el personal laboral y funcionario que trabaje en los mimos;
- Vigilancia y, en su caso, custodia, de todo el material y documentación que entre o salga del hospital;

- Uso de cámaras de vigilancia para realización de rondas, avisos de seguridad, y tratamiento del grabado de ficheros en cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos.
- Gestión de los sistemas electrónicos de vigilancia y seguridad y anti-incendios, que en su caso se encuentren instalados en el edificio, o que GISPASA instale una vez iniciada la prestación del servicio;
- Velar por el orden y normal desarrollo de las actividades del Hospital.
- Responder ante incidentes que afecten a la seguridad;
- Llevar a cabo rondas de vigilancia interiores y exteriores, control y protección de bienes muebles e inmuebles conforme a lo previsto en el presente pliego;
- Responder ante planes de contingencia de catástrofe o emergencia ante cualquier contingencia (incendios, alarmas detectoras de presencia, alarmas contra ataques personales, alarmas de seguridad helipuerto...) conforme a lo previsto en el presente pliego y al Plan de Autoprotección del Hospital que GISPASA proporcionará. Deberá participar de la ejecución del protocolo de activación del Helipuerto del Hospital Universitario Central de Asturias que será entregado por GISPASA que impartirá información y formación al personal de vigilancia.
- Planificar y asesorar a GISPASA coordinadamente con los responsables designados por la Gerencia del Hospital, respectivamente, sobre las actividades de seguridad.
- Colaborar en la implantación del Plan de Autoprotección del Hospital dentro del ámbito propio de sus funciones en coordinación con los responsables de GISPASA y del Hospital, respectivamente.
- Notificar cualquier incidente u observación de forma simultánea a GISPASA y a los responsables designados por la Gerencia del Hospital, respectivamente, para la gestión de la seguridad con el conjunto de la misma.
- Formar al personal de vigilancia y seguridad, y asistir a los cursos de formación que GISPASA organice dentro de la implantación y mantenimiento del Plan de Autoprotección, así como del Helipuerto.
- Prevención de los delitos e infracciones, poniendo a disposición de las fuerzas de seguridad del estado a quienes las cometan.
- Custodiar los objetos de valor entregado por pacientes hospitalizados, usuarios y Dirección del Hospital y de objetos perdidos, incluyendo la instalación de cajas de seguridad para la guarda y custodia de dichos elementos, todo ello con la supervisión de los responsables designados desde la Gerencia del Hospital.
- Apoyo, a fin de evitar incidentes, al control y ordenación del tráfico y estacionamiento de vehículos fuera del aparcamiento.
- Realizar cualquier otra misión o función relacionada con las labores contratadas que GISPASA en coordinación con la Gerencia del Hospital les pudiera encargar.

### **3.2.1.2 Requisitos del servicio.**

#### **3.2.1.2.1 Requisitos generales del Servicio.**

El Adjudicatario designará un interlocutor permanente con GISPASA y HUCA en materia de seguridad, con el que se tratarán cuantas cuestiones surjan relacionadas con la prestación del servicio de seguridad.

El adjudicatario realizará un **plan de vigilancia**, que será presentado a GISPASA y a la Gerencia del Hospital, respectivamente, para su aprobación. Este **plan de seguridad** será acorde con las normas y procedimientos de GISPASA y el HUCA. Este plan será revisado y actualizado periódicamente tanto por GISPASA como por la Gerencia del Hospital en base a sus diferentes protocolos y objetivos finales.

Este plan deberá cumplir al menos las necesidades de seguridad de todas las áreas o zonas del hospital incluido accesos y viales.

Las cámaras de seguridad existentes, así como las que se instalen se podrán utilizar como soporte visual al servicio de vigilancia.

Este sistema de vigilancia y control será una de las herramientas que desde el centro de control que se establezca por GISPASA y la Gerencia del Hospital servirá para registro, control y detección de incidencias que permitirán al servicio de seguridad la actuación con mayor inmediatez y seguridad.

El acceso a las imágenes grabadas por las cámaras de video vigilancia será restringido y controlado por la empresa de vigilancia como Subencargado de Tratamiento de los datos derivados de sus cometidos (datos de usuarios, visionados, grabaciones, etc..), con arreglo a los protocolos que se determinen y deberá firmar un Acuerdo de confidencialidad en el que asuma expresamente sus funciones conforme a la normativa legal de aplicación así como el hecho de que no aplicará o utilizará los datos con fin distinto al que figure en dicho acuerdo, ni los comunicarán, ni siquiera para su conservación a otras personas, así como el resto de medidas a que se refiere el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional de desarrollo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Adicional vigésima quinta de la ley 9/2017.

Las cámaras de seguridad que en su caso se instalen, por encima de las ya instaladas, para la prestación del servicio se proporcionarán por GISPASA no siendo objeto del presente contrato su suministro, serán con cargo a la bolsa de materiales, no obstante, se desempeñarán funciones de mantenimiento de las mismas según se define en la cláusula 3.2 ya que se podrán utilizar como soporte visual al servicio de vigilancia.

Se llevará a cabo un control de presencias automatizado por cuenta de la empresa adjudicataria que permita llevar un seguimiento de la realización de las rondas preceptivas. Los datos se trasladarán a los informes de seguimiento.



### **3.2.1.2.2 Requisitos del personal de seguridad.**

El servicio se prestará de modo planificado, preventivo y correctivo y su personal será en todo momento personal formado, cualificado y competente para la ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato, acreditando en cada caso su categoría profesional como Vigilante de Seguridad según establece la ley.

Todas las Solicitudes de Servicio se encauzarán a través de un centro de control de seguridad central que proporcionará y coordinará las Respuestas de Servicio a todas las solicitudes de emergencia, urgentes, de rutina, y planificadas dentro de los Plazos de Respuesta del Servicio descritos en la cláusula 3.1.2.10.

Las comunicaciones interiores mediante radioteléfono serán breves, claras y concisas; no haciendo mal uso de los aparatos y no empleándolos para conversaciones particulares ajenas al servicio.

Los Vigilantes entrantes de Servicio, efectuarán el relevo con la suficiente antelación, con el fin de poder recibir novedades del turno saliente.

Los Vigilantes procederán con extrema educación, evitando posturas y formas que puedan ser interpretadas como indolentes, indiferencia desgana, etc.

### **3.2.1.3 Medios Materiales**

La empresa de seguridad asegurará que los vigilantes cuenten con todos los medios materiales y equipos que estos necesiten para la prestación del servicio, que como mínimo y sin limitarse a ello, serán:

- Se podrá tener contacto directo con el servicio 24 horas los 365 días del año (teléfono)
- **Ordenador e impresora**, así como los fungibles asociados en estado de uso para el servicio en el centro. Se formará en el manejo de los mismos a los vigilantes usuarios.
- Unidad **walki-talkie**/por vigilante/turno (son especiales, por el sistema constructivo del centro, tener losas de forjado de hormigón.)

Gispasa entregará al adjudicatario los walki-talkies existentes en la actualidad, debiendo éste mantenerlos y entregarlos en el mismo estado a fin de contrato. Las incidencias que con éstos ocurran en la duración del contrato correrán a cuenta del adjudicatario, quien será el responsable de su perfecto mantenimiento y disponibilidad absoluta de uso y funcionamiento en el periodo (incluso las almohadillas fungibles de uso de los mismos).

- Dotación reglamentaria para vigilantes, así como uniforme completo de invierno y verano.
- Talonario de partes para las incidencias diarias y a cada turno, si fuese necesario porque toda la documentación debe ser entregada vía informática.
- Sobres valija o similar para custodia de elementos, así como todo aquello necesario para la consecución de la tarea de forma segura y eficiente.
- Otros que se designen por parte de GISPASA/HUCA.

### 3.2.1.4 Rondas de Vigilancia.

El adjudicatario, pondrá en práctica y realizará rondas de vigilancia, frecuentes pero aleatorias.

El programa para estas se basará en datos históricos en función de los incidentes de frecuencia que requieren respuesta de seguridad.

Dichas rondas de vigilancia incluyen rondas del perímetro y otras zonas públicas del HUCA, que proporcionen un elemento de disuasión de elevado perfil. Debe prestarse una atención especial a todas las ventanas exteriores, a las zonas de aparcamientos y a otras zonas sensibles o vulnerables designadas por el Representante de GISPASA.

En el Plan de Seguridad se deberá indicar los espacios, frecuencia, y metodología de realización de las rondas.

El Personal de Seguridad desempeñará los siguientes cometidos durante las rondas de vigilancia y tomará las medidas necesarias a los fines de mantener la seguridad de los usuarios y de sus propiedades, así como de las de GISPASA y del Hospital:

- dar parte al Servicio de Mantenimiento de GISPASA/HUCA inmediatamente:
  - de todo daño observado o interferencia para las medidas protectoras de seguridad física p. ej. las vallas perimetrales o las cerraduras de las puertas;
  - de cualquier daño que se observe en cualquier propiedad p. ej. graffiti, daños en los vehículos de las visitas, etc.
  - cualquier avería que se observe referente al agua, vapor, gas, combustible, de tipo eléctrico o de gas médico sin imponer ninguna obligación particular de inspeccionar ni localizar dichas averías;
- asegurar toda puerta o ventana que se hayan dejado abiertas en instalaciones vacías sin causa aparente que puedan producir un riesgo para la seguridad y desconectar las fuentes de luz que no se necesiten;
- asegurarse de que todos los equipos de extinción de incendios estén en sus ubicaciones asignadas y que no se impida que puedan usarse inmediatamente, y asimismo que las salidas de incendios no estén obstruidas;
- dar aviso a las fuerzas del orden (policía) para acompañar fuera del recinto del HUCA a toda persona que merodee de manera itinerante o no tengan un motivo suficiente de permanecer en el centro.

El adjudicatario proporcionará el refuerzo de Personal de Seguridad necesario en aquellas circunstancias en que sea requerido por causas especiales (por ejemplo: traslado de metadona, eventos especiales, etc). En dichos casos las solicitudes serán realizadas a través del Representante de GISPASA.

En caso de precisarse refuerzos para atender necesidades puntuales o extraordinarias o su prestación en horas o días que excedan las necesidades expresadas en este Pliego, el Adjudicatario deberá poner a disposición de Gispasa/HUCA, el personal y medios adicionales que se precisen para su desarrollo.

El tiempo de respuesta para atender peticiones de refuerzo o servicio extraordinario será de **dos** horas en situaciones normales y 30 minutos en situaciones de emergencia. Las horas de refuerzo o de servicio extraordinario serán facturadas a

precio hora normal, salvo que el Adjudicatario haya comprometido la puesta a disposición de una bolsa de horas adicionales sin cargo. Las horas extraordinarias serán las necesarias para cubrir la necesidad sin un mínimo establecido.

### **3.2.1.5 Respuesta ante catástrofes o emergencias.**

El Adjudicatario proporcionará Personal de Seguridad convenientemente formado 24 horas al día 365(6) días al año para responder a las solicitudes o situaciones de emergencia, a medida que vayan produciéndose.

El Adjudicatario garantizará que todo el Personal de Seguridad en servicio atienda y proporcione la asistencia necesaria en todos los avisos de incendio en cualquier zona del Hospital tal y como lo indique el Representante de GISPASA designado, la gerencia del HUCA en su servicio de supervisión y control y el plan de autoprotección. Ello incluirá los siguientes puntos, aunque no de manera única:

- Conocer los protocolos de aviso y actuación ante un incendio, o emergencia.
- Avisar a personal designado en el Plan de Autoprotección de cada Hospital de las rutas de acceso que hayan quedado bloqueadas por incendio;
- Asistir al personal de transporte y traslado para limitar el acceso no autorizado a la escena del incendio;
- Asistir en la evacuación de las zonas afectadas en caso de incendio, bajo la dirección de Personal del HUCA y GISPASA designado en el Plan de Autoprotección.
- Coordinarse con los bomberos/protección Civil como parte de su respuesta con relación a un incidente.
- Cumplir todas las acciones que le sean designadas en el plan de autoprotección

El adjudicatario asegurará que los vehículos de emergencia tengan acceso al HUCA y a las fachadas de este. El Servicio asegurará que se utilicen caminos de bomberos allí donde las carreteras no den el acceso requerido.

El servicio asegurará que todos los accesos de bomberos se hayan acordado con el Oficial de Bomberos/Protección Civil y estén de acuerdo con las normas del Código Técnico de protección Contra Incendios.

### **3.2.1.6 Notificación de incidentes.**

El adjudicatario garantizará que el Personal de Seguridad debidamente preparado tome las medidas oportunas y razonables para aprehender, contener o tomar otras medidas razonables, según sea lo apropiado, respecto a cualquier persona que esté cometiendo o esté a punto de cometer un delito o cualquier tipo de perturbación o alteración del orden público, procurando que dicho Personal de Seguridad emplee el mínimo grado de fuerza.

El adjudicatario implementará y mantendrá sistemas y procedimientos para notificar, registrar y recopilar correctamente todos los incidentes de seguridad, con precisión y de una calidad adecuada para alegarlos en los tribunales u otros foros judiciales.

Al final de cada turno se cumplimentará un parte con todos los incidentes acaecidos y se entregará de forma simultánea al responsable designado por la Gerencia del Hospital, además de al representante de GISPASA (a diario) con excepción de los incidentes graves, en cuyo caso debe contactarse inmediatamente con el representante de GISPASA y la Gerencia del Hospital, respectivamente.

En los casos en que se cometa un delito o se sospeche que se haya cometido un delito, el adjudicatario dará aviso a la policía de conformidad con las normas de GISPASA/HUCA para contactar y actuar de enlace con la policía.

En todo momento el adjudicatario debe considerar las implicaciones con respecto a las relaciones públicas y los procedimientos disciplinarios.

### **3.2.1.7 Prevención del delito.**

El adjudicatario en asociación con el Representante designado de GISPASA, el HUCA y la policía, desarrollará e implementará planes de acción para ocuparse de los delitos que puedan ocurrir en el HUCA a cualquier usuario o a sus propiedades.

El adjudicatario colaborará con GISPASA/HUCA a promover una conciencia de seguridad y protección de todo el Personal mediante el desarrollo y la difusión de información relativa a la seguridad y protección a través de una diversidad de medios, entre ellos reuniones informativas y carteles.

### **3.2.1.8 Custodia de Objetos de Valor y Objetos perdidos .**

El adjudicatario proporcionará y gestionará un sistema de custodia de objetos de valor y objetos perdidos. Ello incluye sin ser una lista exhaustiva:

- Custodia de objetos de valor, propiedad de los usuarios o del propio Hospital que les serán entregados, según el procedimiento que a tal efecto sea establecidos por el Hospital y por GISPASA, y que conllevará la entrega al adjudicatario, para su custodia, y devolución posterior al paciente. A tal efecto el adjudicatario habilitará un sistema de cajas de seguridad que permita la custodia de dichas pertenencias.
- También el proveedor poseerá de sobres o bolsas de custodia de seguridad de pertenencias de todos los objetos encontrados o que se les entreguen por que el paciente esta ingresado.
- Custodia de objetos "perdidos" Encargarse de un punto de recogida de objetos perdidos en un horario preestablecido.
- Ponerse en contacto con los propietarios de los objetos perdidos cuando se conozcan;
- Deshacerse de dichos objetos al cabo de un periodo de tiempo preestablecido y acordado con GISPASA.

### **3.2.1.9 Gestión de Tráfico.**

El adjudicatario asegurará que se gestiona el tráfico para que haya una mínima interferencia de las rutas de acceso a los diferentes servicios: servicios de

emergencia, suministradores de gases, proveedores de farmacia, cocinas almacén, etc.

El adjudicatario debe mantener todas las entradas, salidas y calzadas internas dentro HUCA libres de obstrucciones de vehículos y de otro tipo, manteniendo así la libre circulación del tráfico en todo momento. Se deberán realizar las siguientes acciones:

- Retirada de dichos obstáculos a costa de el adjudicatario;
- Abordar las reclamaciones de los clientes según los reglamentos de reclamaciones del HUCA/GISPASA;
- Aviso a la policía local o grúa para que actúe;
- Actuar en todo momento de modo cortés y amable.

### **3.2.1.10 Necesidades de Personal.**

El adjudicatario asegurará que se dispone del personal necesario para cumplir los servicios que se exigen en este pliego. El número de este personal no podrá ser menor de lo especificado en el plan de seguridad aprobado por GISPASA.

Además, el Adjudicatario deberá asignar el personal necesario para la realización de inspecciones de servicio, que como mínimo serán:

- Dos inspecciones semanales, en turno de mañana o tarde, de lunes a viernes.
- Una inspección semanal, en turno nocturno, de lunes a viernes.
- Una inspección quincenal en turno de mañana/tarde en fines de semana y festivos.
- Una inspección quincenal en turno nocturno en fines de semana y festivos.

Esas inspecciones quedaran reflejadas en el parte diario.

El horario de las inspecciones se deberá acordar con el representante designado por el HUCA para evitar interferencias en el normal desarrollo del servicio.

La frecuencia y el horario de las inspecciones podrá ser modificado por GISPASA/HUCA en función de las necesidades.

Se entregará un **informe mensual** al representante designado por el GISPASA del resultado de las inspecciones realizadas, con descripción de las incidencias observadas y las acciones correctoras puestas en marcha para la subsanación de las mismas.

Se incluirá asimismo la realización del cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de todas las cámaras, grabadores, PCs y demás equipos del videowall y también la CRA instalada en Braquiterapia. Todos los componentes que formas todos estos conjuntos.

El formato y contenido del mismo será acordado con GISPASA /HUCA y será enviado en formato **digital** a los responsables designados.

### 3.2.1.11 Plazos de respuesta al servicio.

En la siguiente tabla se determinan los plazos de respuesta previstos como mínimos para la resolución de incidentes y prestación del servicio

| Categoría   | Tiempo de Respuesta                                            | Tiempo de rectificación |
|-------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Emergencia  | 5 minutos (inmediato)                                          | 10 minutos              |
| Urgente     | 10 minutos                                                     | 20 minutos              |
| Rutina      | 30 minutos                                                     | 30 minutos              |
| Planificada | En el plazo de 10 minutos desde el momento de inicio acordado. |                         |

**Emergencia:** solicitud de actuación por el personal de seguridad en la que la no actuación impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional o permanece in operativa hasta su rectificación.

**Urgente:** solicitud de actuación por el personal de seguridad en la que la no actuación afecta a la operativa de una parte o la totalidad de un Área Funcional pero no se impide su uso hasta su rectificación.

**Rutina:** solicitud de actuación por el personal de seguridad en la que la no actuación no repercute como las descritas en "emergencias" o "urgente".

El adjudicatario deberá realizar, en los 3 primeros meses de contrato, limplantación de puntos de fichaje con el fin de garantizar la realización de las rondas de vigilancia establecidas.

Existen actualmente en el centro una serie de puntos de fichaje (36 ) que deberán de ser aumentados. Dichos puntos deberán ser iguales a los existentes ( sistema firmware)

El número aproximado de los puntos de fichaje a incluir a mayores son de 100 unidades. La información de los puntos de fichaje se incluirá como parte del informe mensual.

### 3.2.2 Servicios de atención a central de alarmas (CRA)

El Complejo Hospitalario dispone de dos conexiones (volumetricos) habilitadas a una central de alarmas (CRA), incluyendose en el objeto del contrato el servicio de atención a la misma.

La central de alarma deberá estar permanentemente atendidas por los operadores que resulten necesarios para la prestación de los servicios, en un número adecuado de los receptores y proporcional a las conexiones contratadas, que se encargarán del buen funcionamiento y de la transmisión de las alarmas que reciban.

El funcionamiento del sistema de alarma se llevará a cabo siguiendo los procedimientos establecidos en el [Capítulo II de la Orden INT/316/2011](#), de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la

seguridad privada, comunicando seguidamente, al servicio policial correspondiente así como al Responsable del Servicio de GISPASA, las alarmas reales producidas.

La empresa adjudicataria asumirá el pago mensual de la conexión a la CRA y su mantenimiento.

### **3.3 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ALARMA Y VIDEOVIGILANCIA.**

El adjudicatario será responsable del mantenimiento y uso de las cámaras de vigilancia y del sistema de video wall instalado en el centro .

Para ello se deberá **garantizar la formación** en el manejo y uso para los vigilantes del centro por parte de la empresa adjudicataria.

El mantenimiento requerido se refiere a la totalidad del sistema de alarmas, videowall y a las cámaras instaladas en las dependencias hospitalarias (excluyendo la alimentación eléctrica de las mismas). También de todos los equipos que engloban el sistema, incluyendo grabadores, etc.

#### **3.3.1 Mantenimiento preventivo.**

Consistente en llevar a cabo las actuaciones, equipos y sistemas de forma programada y en las que se incluirán todas las actividades de limpieza, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, cambios de piezas, etc., y todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos y sistemas desde el punto de vista funcional y de seguridad

**Formarán necesariamente parte de dichas actuaciones aquellas expresamente recomendadas por el fabricante.**

Se realizará, al menos, el control sobre los puntos detallados en el **Anexo 1** con la frecuencia detallada y con el alcance sobre cada uno de ellos que el adjudicatario haya ofertado .

Estarán incluidos, dentro del precio del contrato, todos los conceptos de coste de la mano de obra y todos los materiales y repuestos necesarios para la realización de dichas revisiones.

En caso de ser necesario por las características del servicio asistencial la realización de las acciones fuera del horario habitual del servicio ,ésto no representará un coste adicional .

#### **3.3.2 Mantenimiento correctivo.**

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de las instalaciones y equipos y sistemas objeto de esta contratación y sus componentes, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los términos descritos en el Anexo I al presente pliego.

Este mantenimiento se extiende a la atención de todo tipo de incidencias bien por avería o por daños causados en los equipamientos como consecuencia de su uso



normal o de un uso indebido, acto vandálico o modificaciones de tercero, así como daños causados por causas naturales o desastres .

Se incluirá asimismo dentro del mantenimiento los ajustes en los elementos que puedan ser requeridos por GISPASA para su correcto funcionamiento y adaptación al uso al que está destinado, utilizando los medios humanos adscritos a la ejecución del contrato.

**El coste (mano de obra y materiales)** de todas aquellas intervenciones en las que se requiera la sustitución de algún material o pieza de repuesto necesarias para garantizar un correcto funcionamiento de los sistemas (intervenciones correctivas), **estarán incluidos dentro del precio del contrato.**

No obstante los costes asociados a:

- Ajustes o mejoras en las instalaciones a petición del cliente.
- Reposición de elementos (camaras, grabadoras...) en función de su deterioro o fin de vida útil.
- Daños causados, directa o indirectamente, por causas naturales, tales como, agua, incendios, tormentas, condiciones climáticas adversas o desastres naturales.
- Daños causados por uso indebido, acto vandálico o modificaciones por terceros,

Serán a cuenta del adjudicatario con cargo a la **bolsa de contingencias** prevista en el contrato de 10.000 €, debiendo ser en todo caso el coste justificado por parte del adjudicatario y aprobado por GISPASA así como la remisión de denuncia en el supuesto recogido en el último apartado (actos vandálicos).

Este tratamiendo diferenciado no supone en ningún caso que no se atenderán estas incidencias, sino que la parte del coste se tratará de forma individualizada respecto de la prestación del servicio de mantenimiento que se haya destinado para corregir esas situaciones.

La adquisición de materiales para la ejecución de las tareas anteriormente descritas, se realizará de la siguiente manera:

- El adjudicatario deberá presentar oferta para cada material que GISPASA deba adquirir, pudiendo GISPASA solicitar presupuestos a otras empresas.

Una vez adquiridos los materiales a cargo de la bolsa de cobertura , formarán parte del elemento reparado, por lo que el adjudicatario asume su mantenimiento, aún en el supuesto de que el material fuese adquirido por GISPASA .

## 4 NORMATIVA DE APLICACIÓN

Será de aplicación al presente contrato con la obligación de cumplimiento por la empresa adjudicataria de aquellas disposiciones que fueran de aplicación, la siguiente normativa, sin perjuicio de aquella otra que pudiera ser exigida o fuera legalmente de obligado cumplimiento:

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y demás normativa de desarrollo.



- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de protección de los datos de carácter personal (LOPD).
- 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. (Texto consolidado. Última modificación: 8 de marzo de 2012).
- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras

Oviedo, a 10 de Mayo de 2019  
La Responsable del Servicio de Vigilancia de GISPASA  
Carmen Vazquez del Pozo

## ANEXO I

### MANTENIMIENTO SISTEMA VIDEOVIGILANCIA HUCA

#### Actuaciones

Actualizar los planos con las ubicaciones reales de las cámaras y numerar las cámaras.

Actualización de tabla con toda la información necesaria para la descripción completa de cada una de ellas

| Nº de cámara plano | IP cámara | Puerto | Rack | Ubicación | AC | Instalador | Contraseña | Usuario |
|--------------------|-----------|--------|------|-----------|----|------------|------------|---------|
|                    |           |        |      |           |    |            |            |         |

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- **Comprobación trimestral de las cámaras, realizando limpieza de las mismas, comprobar el enfoque desde el puesto de control y realizando los ajustes necesarios.**

**Garantizar la correcta visualización de todas las cámaras en el puesto de control.**

Comprobar que todas las cámaras reflejadas en planos están activas y en el caso de existir cámaras no activas dar solución al problema existente, adquiriendo el material necesario previa autorización de Gispasa y facturando el mismo a la bolsa de materiales correspondiente en caso de estar en los supuestos facturables.

En caso contrario dicho coste será asumido por el adjudicatario.

Incluso renombrar todas las cámaras para que coincidan con los datos en la documentación gráfica.

- **Informe detallado de estado de las cámaras, reflejando incidencias detectadas y solución de las mismas.**
- **Limpieza semestral de ventiladores de los equipos de CCTV, PC y grabadores.**
- **Actualizaciones de firmware.**  
Se incluirá dentro del alcance de mantenimiento preventivo, la actualización del sistema de puntos de fichaje firmware.

### MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- **Diagnóstico de avería**
  - o Detectar en que punto de la instalación se encuentra la avería, en la propia cámara, en la red física, en la red virtual o en la red interna

del hospital, solicitando la correspondiente intervención del mantenedor eléctrico, Informática o CGSI en caso de ser necesario.

Averías en el puesto de control, análisis de la avería y reparación de la misma, si es necesario compra de material previa autorización de Gispasa y se acudirá a la bolsa habilitada para tal fin en caso de estar en los supuestos facturables.

En caso contrario dicho coste será asumido por el adjudicatario.

- **Sustitución provisional de elementos, en el caso de fallo de un grabador, una cámara o alguna parte de la instalación crítica para su funcionamiento, garantizar la sustitución provisional de los elementos hasta la solución definitiva del problema.**