

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN Nº AO/015/18
SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y SUMINISTROS

ANEXO II
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
FASE 1

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	4
2.1	Objeto del Contrato	4
2.2	Alcance del Contrato	5
2.3	Procedimiento de contratación en cascada	6
3	DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA OFICINA	7
3.1	Edificios AA1, AA2 y AA3 (Alicante)	7
3.2	Local AEL178 (Alicante)	9
3.3	Local RL223 (Bruselas)	9
3.4	Local L2180 (Luxemburgo)	9
4	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO	10
5	CONDICIONES GENERALES	12
5.1	Autorización administrativa para las empresas de seguridad privada	12
5.2	Subcontratistas	12
5.3	Calendario laboral y horario de trabajo	12
5.4	Personal del Contratista	13
5.4.1	Subrogación	14
5.4.2	Perfiles del personal del Contratista	14
5.5	Estrategia de entrada – salida	16
5.6	Seguros	17
5.7	Gestión de la excelencia	18
6	SERVICIOS OPERACIONALES	18
6.1	Servicios de Seguridad	18
6.1.1	Servicios de vigilancia de seguridad	18
6.2	Suministro e instalación de nuevos equipos de seguridad	25
6.2.1	Sistema de control del acceso y/o integración de nuevas tecnologías en los edificios	26
6.2.2	Sistema CCTV que incluye un anillo de cámaras para la seguridad perimetral y para la vigilancia de todas las entradas y salidas en los edificios y otras edificaciones en el perímetro si llegara el caso	27
6.2.3	Sistema de grabación de video vigilancia digital para cámaras exteriores en los edificios	27

6.2.4	Sistema de llaves de la oficina en los edificios.	28
6.2.5	Sistemas de gestión de seguridad para la sala de control de la seguridad	28
6.2.6	Armarios de seguridad	30
6.2.7	Armarios electrónicos de gestión y control de llaves de seguridad	30
6.2.8	Dispositivos de escaneado	30
6.2.9	Sistema de reconocimiento de matrículas	31
6.2.10	Ofertas de suministros, instalación y puesta en funcionamiento	31
6.3	Mantenimiento preventivo y correctivo en los edificios actuales y otros edificios si se presentara la necesidad	32
6.3.1	Mantenimiento preventivo	33
6.3.2	Mantenimiento correctivo	34
7	SERVICIOS ADICIONALES	35
7.1	Consultoría relacionada con la seguridad	36
7.2	Servicios especiales	36
7.3	Consultas de datos de la base de datos (queries)	37
7.4	Ofertas de servicios adicionales	37
8	SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	37
9	DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	38
10	PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES	39
11	MATERIALES PROHIBIDOS O SU LIMITACIÓN DE USO	40
12	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA OFICINA	42
12.1	Eficiencia energética	42
12.2	Acciones a desarrollar para favorecer la eficiencia energética	42
13	REGLAS, REGLAMENTOS, NORMAS Y ESTÁNDARES	43
14	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	44
14.1	Formación e información	44
14.2	Equipos de protección individual	44

Anexo:

Anexo II.I Perfiles

1 INTRODUCCIÓN

La Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO), de ahora en adelante “Oficina”, es la oficina de registro de las marcas y de los dibujos y modelos de la Unión Europea. La Oficina trabaja en estrecha colaboración con las oficinas nacionales de la propiedad intelectual en los Estados miembros de la UE, con diversas oficinas internacionales y con la Comisión Europea respecto a una amplia gama de cuestiones que atañen a los propietarios y los usuarios de los derechos de propiedad intelectual.

La misión de la Oficina consiste en gestionar los sistemas de registro de marcas, dibujos y modelos comunitarios. Para ello, la Oficina cursa procedimientos de examen, registro, oposición y nulidad de marcas comunitarias, así como procedimientos de examen, registro y nulidad de dibujos y modelos comunitarios registrados.

La Oficina lleva a cabo actividades de cooperación y armonización con las Oficinas Nacionales de la UE y con las principales oficinas de propiedad intelectual fuera de la UE, incluyendo a sus socios en la Oficina Trilateral y en la OMPI. La Oficina mantiene asimismo estrechos contactos con las principales organizaciones de usuarios, algunas de las cuales gozan del estatuto de observador en los órganos administrativos de la Oficina.

La finalidad última de tales actividades es beneficiar a los usuarios de la marca comunitaria y de los sistemas de marcas nacionales mediante el fomento de la convergencia entre las oficinas en lo relativo a los procedimientos y herramientas en materia de propiedad intelectual.

Para cumplir esta misión, la Oficina debe ser una organización orientada a la calidad, ágil, flexible, accesible, eficiente y rentable.

Puede hallarse información adicional sobre la Oficina en <https://euipo.europa.eu/ohimportal/es/>.

2 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Objeto del Contrato

El objeto de esta licitación es la formalización de contratos marco en cascada, al fin de prestar servicios de seguridad de la máxima calidad y de proporcionar equipos de seguridad de alta tecnología, para todos los edificios y personal de la Oficina y para los eventos organizados por la Oficina independientemente de su emplazamiento, en cualquier punto geográfico.

El presente documento es una versión reducida de las especificaciones técnicas. La versión completa se entregará a los licitadores que hayan superado la primera fase del procedimiento, en la segunda fase del mismo.

2.2 Alcance del Contrato

El contrato marco abarca los servicios de seguridad física, suministro, instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento de equipos de seguridad o asesoramiento especializado requeridos para la actividad de la Oficina, principalmente en la sede de Alicante, sita en Avenida de Europa nº 4, pero también en cualquier otro lugar de España, Europa y el mundo donde EUIPO pueda desarrollar su actividad.

Durante la vida del contrato, podrá solicitarse cualquier servicio relacionado con la protección y seguridad del personal e instalaciones de la Oficina, aunque no esté especificado explícitamente en el presente documento.

Las prestaciones se llevarán a cabo principalmente en las instalaciones de la Oficina (véase el punto 3); sin embargo, la Oficina podrá solicitar la prestación de los servicios objeto de este contrato en cualquier otro lugar del mundo. En caso de que la Oficina solicite al Contratista la prestación de los servicios objeto del contrato marco fuera de sus inmuebles situados en Alicante (actuales o futuros), será de aplicación el procedimiento descrito en el punto 7.4 del presente pliego.

Los servicios que pueden prestarse se dividen en dos tipos e incluyen los servicios operacionales y servicios adicionales relacionados con la protección y seguridad del personal e instalaciones. La Oficina se reserva el derecho de elegir uno u otro en función de las necesidades.

Los servicios operacionales son los prestados de forma habitual y comprenden:

1. Servicios de Seguridad: servicios de vigilancia de seguridad
2. Suministro, instalación y puesta en funcionamiento de nuevos equipos de seguridad, tales como:
 - a. Sistema de control del acceso o integración de nuevas tecnologías
 - b. Sistema CCTV
 - c. Sistema de grabación de video vigilancia digital
 - d. Sistemas de detección de intrusión.
 - e. Sistema de llaves de la Oficina
 - f. Sistemas de gestión de seguridad para la sala de control
 - g. Armarios de seguridad
 - h. Armarios electrónicos de gestión y control de llaves de seguridad
 - i. Dispositivos de escaneado
 - j. Sistema de reconocimiento de matrículas
 - k. Sistemas biométricos
3. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad
 - a. Mantenimiento preventivo
 - b. Mantenimiento correctivo

Los servicios adicionales son aquellos servicios prestados de forma puntual y podrán consistir en cualquier otro servicio relacionado con la seguridad no especificado explícitamente en este pliego, siempre y cuando no esté cubierto por otro contrato de la Oficina. Dichos servicios adicionales podrán ser, por ejemplo, los siguientes:

1. Consultoría relacionada con la seguridad
2. Servicios especiales descritos en la Decisión (UE, Euratom) 2015/443 de la Comisión de fecha 13 de marzo de 2015 sobre la seguridad en la Comisión¹
3. Consultas de datos de la base de datos (queries)

2.3 Procedimiento de contratación en cascada

El mecanismo de la cascada se aplica a los contratos marco. En caso de activarse el mecanismo de la cascada, serán de aplicación las siguientes normas:

1. En cada caso, la Oficina especificará los servicios solicitados y establecerá un plazo máximo para la respuesta.
2. Los servicios se solicitarán siempre primero al contratista al que se le adjudicó el contrato en primer lugar, es decir, que obtuvo la mayor puntuación total en la presente licitación. La oferta de dicho contratista deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - a. plazo establecido para la respuesta
 - b. cumplir con las especificaciones de los servicios solicitados
 - c. en línea con el presupuesto asignado de la Oficina
3. Únicamente en caso de que el primer contratista no sea capaz de cumplir los tres requisitos mencionados anteriormente o que se active el mecanismo de la cascada según lo indicado en el punto 3 del Anexo II.III (se entregará en la segunda fase del procedimiento), la Oficina le solicitará la misma oferta en cuanto a las especificaciones técnicas y requerimientos para los perfiles al segundo contratista. En caso de que el segundo contratista presente una oferta que cumpla dichos requisitos, se le otorgará un contrato específico. En caso contrario se procederá al tercer contratista.
4. Este procedimiento termina cuando se otorgue el contrato específico a uno de los contratistas. En caso de que ninguno de ellos cumpla los requisitos de la solicitud de oferta, la Oficina podrá modificar los términos de la misma o empezar el procedimiento de nuevo con la misma solicitud.
5. La incapacidad del contratista de prestar un servicio concreto no resultará automáticamente a la resolución del contrato marco y no deberá afectar de ninguna manera la ejecución de los posteriores contratos específicos con el mismo contratista.
6. En caso de que el contratista no haya sido capaz de cumplir los requisitos de una solicitud de oferta o haya rechazado presentar una oferta tres veces durante un período de 12 meses, este contratista podrá ser re-clasificado y colocado al último lugar de la lista de contratistas. En dicho caso, la Oficina también tendrá el derecho de rescindir el contrato marco.

¹ El texto oficial se puede consultar en el portal de leyes de la Unión Europea: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015D0443>

3 DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA OFICINA

En la actualidad, aproximadamente 1.600 personas desarrollan su trabajo en las instalaciones de la Oficina; entre personal propio y de empresas contratistas.

La Oficina realiza eventos de todo tipo tanto para su personal, como para sus invitados y para otras organizaciones que así lo soliciten. Como referencia, en 2017 la división de los números de eventos por ubicación ha sido:

EVENTOS	Nº de participantes				
	Más de 1.000	Entre 500 y 1.000	Entre 100 y 499	Entre 25 y 99	Menos de 25
EUIPO ALICANTE	3	2	62	108	133
EXTERIOR (EUROPA)	0	0	15	34	24
EXTERIOR (resto mundo)	0	0	1	1	3
TOTAL	3	2	77	143	160

La Oficina dispone de inmuebles y locales ocupados en régimen de propiedad y alquiler, incluyendo la totalidad de sus elementos constructivos e instalaciones fijas.

El parque inmobiliario de la Oficina se compone de los inmuebles siguientes:

Régimen de propiedad:

- Edificio AA1, Edificio AA2 Y Edificio AA3 ubicados en Alicante.

Régimen de alquiler:

- Local AEL178 en Alicante (Avda. de Elche nº 178).
- Local RL223 en Bruselas (Rue de la Loi, nº 223).
- Local L-2180 en Luxemburgo (Rue Jean Monnet, nº 2).

3.1 Edificios AA1, AA2 y AA3 (Alicante)

Los edificios AA1, AA2 y AA3 conforman la sede principal de la Oficina, compartiendo el acceso principal y estando ubicados en la misma parcela sin edificios colindantes.

La parcela donde se encuentran está urbanizada y ajardinada, disponiendo de una superficie total aproximada de 26.500 m² para el AA1+AA2 y 13.899,47 m² para el AA3.

Seguidamente se describen las características de los edificios, así como de la urbanización de la parcela.

- **Edificio AA1**

Edificio de la sede principal de la Oficina, ocupado en régimen de propiedad, ubicado en la Avenida de Europa nº 4, parque empresarial Agua Amarga, Alicante.

Detalle de superficies:

SUPERFICIES	m²	Descripción
Superficie construida total	43.435	Planta baja más 5 plantas sobre rasante más cubierta, y 3 plantas bajo rasante.
Superficie sobre rasante	21.985	Oficinas, salas de uso compartido (reuniones, formación...) comunes, laboratorio informático, dos restaurantes vestíbulos, pasillos, aseos, escaleras, ascensores, locales de distribución informática y locales de instalaciones técnicas.
Superficie bajo rasante	21.450	Un garaje, gimnasio, vestuarios, cocina, centrales de instalaciones técnicas aljibes, almacenes y talleres.

- **Edificio AA2**

El edificio AA2 está unido al edificio AA1 a través del hall de entrada y está ocupado en régimen de propiedad.

Detalle de superficies:

SUPERFICIES	m²	Descripción
Superficie construida total	38.000	Planta baja más 3 plantas sobre rasante más cubierta, y 3 plantas bajo rasante.
Superficie sobre rasante		Recepción, comercios, oficinas, áreas de reunión, Se dispone de una cafetería y cocina.
Superficie bajo rasante		Un garaje, almacenes, locales técnicos e informáticos y un auditorio.

- **Edificio AA3**

El edificio AA3 se comunica con los edificios existentes mediante una pasarela peatonal que conecta con el edificio AA2 y a nivel de aparcamiento a través de un túnel subterráneo. En la urbanización de la parcela se integrarán una serie de dotaciones deportivas, sobre una superficie de acondicionamiento de terrenos de 13.899,47 m².

Detalle de superficies.

SUPERFICIES	m²	Descripción
Superficie construida total	15.260	Planta baja, 3 plantas sobre rasante más cubierta, y 2 plantas bajo rasante.
Superficie construida sobre rasante	8.045	Hall de entrada, oficinas, salas de uso compartido (reuniones, formación...) biblioteca,
Superficie bajo rasante	7.215	Aparcamiento vestuarios, y sala multiusos

3.2 Local AEL178 (Alicante)

La Oficina dispone de un local en régimen de alquiler ubicado en el edificio del Banco Sabadell, a 8 km de la ciudad de Alicante en el polígono industrial de Agua Amarga, construido siguiendo criterios y estándares muy rigurosos para satisfacer las necesidades y requerimientos de las entidades financieras, ofreciendo unas instalaciones renovadas y actualizadas.

La superficie construida del local es de aproximadamente 150 m² 400 m² de suelo de oficinas.

3.3 Local RL223 (Bruselas)

La Oficina dispone de un local en la cuarta planta del edificio situado en la calle de la Loi nº 223, C.P: 1040 Bruselas (Bélgica) así como de 2 plazas de aparcamiento.

El local está en régimen de alquiler y su superficie es de 283 m².

3.4 Local L2180 (Luxemburgo)

La Oficina dispone de un local en la planta baja y una plaza de aparcamiento. Ambos están en régimen de alquiler y la superficie del local es de 261m².

4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Servicios de seguridad: Servicios de vigilantes de seguridad

La Oficina definirá el número de puestos, el horario, los días y el emplazamiento una vez que se haya adjudicado el contrato. Estos podrían variar dependiendo de las necesidades de la Oficina.

El licitador elegido deberá prestar servicios de seguridad física, servicios de vigilancia y servicios especiales para reforzar determinados eventos (reuniones, conferencias, visitas, etc.).

Suministro, instalación y puesta en funcionamiento de equipos de seguridad

Para garantizar la protección de la Oficina con la más moderna tecnología, el sistema de seguridad será actualizado continuamente y, por tanto, la Oficina podrá solicitar el suministro de nuevos equipos con la opción de compra, alquiler o renting.

En caso necesario, se ofrecerá al personal de la Oficina formación sobre el funcionamiento de los equipos.

Los siguientes equipos de seguridad no son una lista exhaustiva de los sistemas que se instalarán tras la adjudicación del contrato:

- Sistema de control del acceso o integración de nuevas tecnologías en los edificios.
- Sistema CCTV que incluye un anillo de cámaras para la seguridad perimetral y para la vigilancia de todas las entradas y salidas en los edificios.
- Sistema de grabación CCTV digital para cámaras exteriores en los edificios.
- Sistema de llaves de la oficina.
- Equipos de la sala de control.
- Armarios de seguridad.
- Cajas de seguridad.
- Dispositivos de escaneado.
- Sistema de reconocimiento de matrículas.

Mantenimiento de equipos e instalaciones de seguridad

Los sistemas de seguridad son un elemento fundamental y crítico del correcto funcionamiento de la actividad de la Oficina y para la seguridad de su personal. Por consiguiente, es primordial que estos sistemas se mantengan en las mejores condiciones posibles y que se prevenga cualquier anomalía, adoptando todas las medidas necesarias para evitar en todo momento que los edificios se queden sin protección.

El mantenimiento de los equipos de seguridad incluye el mantenimiento preventivo y correctivo tanto de los equipos de seguridad ya existentes como de otros que se instalen posteriormente.

1. Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se tiene que programar y consiste en controles periódicos, inspecciones, ajustes, limpieza, engrasado y sustitución de piezas o componentes de cualquier elemento para garantizar su funcionamiento óptimo.

2. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consiste en las operaciones necesarias para reparar, en el menor tiempo posible, las averías o incidentes que puedan producirse en algún elemento del sistema de seguridad. El Contratista se encargará del suministro de personal debidamente formado, materiales, productos y equipos para la intervención.

Servicios adicionales

1. Consultoría relacionada con la seguridad

Se podrá pedir al Contratista la prestación de servicios para realizar evaluaciones de peligros, evaluar y analizar riesgos y formular una estrategia, una política y un plan de seguridad para cualquier desarrollo. Se incluye aquí la elaboración de un diseño de seguridad y las necesarias especificaciones de seguridad. El Contratista deberá poseer la capacidad para presentar un programa completo de concienciación sobre la seguridad.

2. Servicios especiales descritos en la Decisión (UE, Euratom) 2015/443 de la Comisión de fecha 13 de marzo de 2015 sobre la seguridad en la Comisión²

² El texto oficial se puede consultar en el portal de leyes de la Unión Europea: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015D0443>

5 CONDICIONES GENERALES

5.1 Autorización administrativa para las empresas de seguridad privada

De acuerdo con el artículo 18 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, para la prestación de servicios de seguridad privada, las empresas de seguridad privada deberán obtener autorización administrativa y serán inscritas de oficio en el registro correspondiente.

Además, de acuerdo con el artículo 19.6 de la citada ley, las empresas de seguridad privada no españolas, autorizadas para la prestación de servicios de seguridad privada con arreglo a la normativa de cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, habrán de inscribirse obligatoriamente en el Registro Nacional de Seguridad Privada del Ministerio del Interior o, cuando tengan su domicilio en una comunidad autónoma con competencias en materia de seguridad privada y su ámbito de actuación limitado a dicho territorio, en el registro autonómico correspondiente.

Por lo tanto, tras la adjudicación del contrato y antes de la firma del contrato marco, el adjudicatario deberá presentar el certificado de registro reciente. En caso contrario, se aplicará el procedimiento de cascada, pasando al siguiente licitador.

5.2 Subcontratistas

En caso de subcontratación, el Gerente de Contratos se mantiene como la única persona de contacto con la Oficina y cualquier tercero, siendo responsable de todos los trabajos llevados a cabo y del personal que intervenga en su realización, en el marco del contrato en cuestión.

5.3 Calendario laboral y horario de trabajo

Los días laborables se definen cada año en el calendario aprobado por la Oficina. Este calendario considera que no son días laborables los sábados y domingos, además de una serie de días festivos (18 durante los últimos años), aunque este número puede ser objeto de modificación. Todos los demás días del año se consideran días laborables. La lista de días festivos de la Oficina para el año siguiente se publica en la página web de la Oficina en el último trimestre de cada año.³ En ocasiones, los festivos de la Oficina y los nacionales/locales no coinciden.

El horario laboral de la Oficina está comprendido entre las 7:00 horas y las 20:30 horas. Dentro de este horario, la Oficina fijará la jornada laboral de 8 horas del Coordinador y del soporte administrativo, en función de las necesidades. Además, el Coordinador deberá prestar soporte telefónico *on-call* fuera de su horario laboral y durante los fines de semana y festivos.

3. <https://euiipo.europa.eu/ohimportal/es/>

Al objeto de establecer unos precios por hora, la Oficina considera que:

- Las tarifas de día se aplican de 06:00 a 22:00 horas.
- Las horas nocturnas se aplican de 22:00 a 06:00 horas.
- Los fines de semana y festivos se consideran de las 00:00 horas hasta las 23:59 horas del sábado y del domingo o del primer y último día festivo respectivamente.

5.4 Personal del Contratista

El Contratista propondrá un organigrama para el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Antes de la fecha de inicio del contrato, el Contratista deberá proporcionar a la Oficina una lista de personal para su aprobación. La lista deberá contener la siguiente información y será objeto de actualizaciones continuas durante la vigencia del contrato.

Apellidos:
Nombre:
Dirección:
Nacionalidad:
Formación académica:
Experiencia profesional:
Nº de pasaporte o DNI:
Certificado de antecedentes penales
Documentación de prevención de riesgos laborales
Declaración de confidencialidad

El Contratista empleará el personal necesario para realizar las tareas del contrato bajo su exclusiva responsabilidad. Deberá cumplir la legislación nacional sobre empleo, seguridad social, impuestos y prevención de riesgos laborales.

Al objeto de garantizar la correcta prestación de los servicios determinados en este contrato, el Contratista deberá tener a su disposición el personal correctamente cualificado durante las horas de servicio que sea necesario para cumplir con las especificaciones. Los equipos deberán ser experimentados y cada trabajador estará

autorizado por la Oficina antes de proceder a cualquier intervención. El Contratista deberá ajustar su personal con arreglo a las necesidades de la Oficina.

La Oficina no podrá imponer al Contratista que mantenga el mismo personal durante la vigencia del contrato; no obstante, se aconseja que por razones de seguridad el Contratista evite la rotación de personal en la medida de lo posible. Se notificará por escrito y con un plazo mínimo de 15 días a la Oficina cualquier sustitución o reemplazo de personal.

La Oficina se reserva el derecho a obligar al Contratista a retirar, a su solicitud, a un miembro de su personal o del subcontratista, de los servicios del presente contrato marco, y proceder a su inmediata sustitución, sin responsabilidad alguna.

Si los objetivos del contrato no se cumplieran por parte del Contratista, bajo ninguna circunstancia se podrá justificar que se dispone de personal o medios insuficientes.

Todo el personal que trabaje en el marco del presente contrato deberá facilitar a la Oficina un Certificado de antecedentes penales. Ninguna persona recibirá la aprobación de la Oficina sin este documento. Asimismo, cada vez que se produzca una nueva incorporación, el Contratista deberá entregar toda la documentación requerida por la Oficina (a título de ejemplo, la documentación de Prevención de Riesgos Laborales, la declaración de confidencialidad, etc.).

5.4.1 Subrogación

Se informa de que en aplicación del artículo 14 del Convenio Colectivo Estatal para las Empresas de Seguridad 2017-2020 publicado en el Boletín Oficial del Estado de fecha 01.02.2018, el personal que preste servicios en el marco del contrato de seguridad actual (es decir, vigente en el momento de la licitación) y que esté sujeto a subrogación deberá ser asumido por el Contratista con las mismas condiciones contractuales. A tal efecto, la Oficina dará a conocer los datos relativos al personal subrogable destinado en sus sedes en la publicación de la segunda fase de la licitación.

En aplicación de dicho Convenio los licitadores deberán presentar su oferta respetando los costes mínimos pactados.

5.4.2 Perfiles del personal del Contratista

Para la prestación de los servicios operacionales “in situ” se solicitan para el período de la vigencia del contrato marco los siguientes perfiles:

Gerente de Contratos
Coordinador de Seguridad
Vigilantes de Seguridad
Soporte administrativo

Adicionalmente, en función de las necesidades del servicio se podrán solicitar los siguientes perfiles de apoyo técnico:

Consultor Senior
Consultor Junior

Los consultores deberán poder desempeñar, entre otras, cualquiera de las siguientes especialidades, en caso de no estar cubiertas por otros contratos de la Oficina:

- Gestión económico-financiera.
- Consultoría técnica.
- Consultoría IT.
- Mantenimiento.
- Formación.
- Arquitectura.

En relación con los criterios de selección: capacidad técnica y profesional (véase el Anexo I, punto 13.2.2), se adjunta en el Anexo II.I.

Formación

Todo el personal asignado a este contrato deberá recibir, a su incorporación, formación en el manejo de las bases de datos con las que trabaje, para que alcancen el nivel necesario para la prestación del servicio en el plazo máximo de 2 semanas.

Los vigilantes de seguridad deberán recibir la formación mínima exigida por la legislación vigente. Se valorará según los criterios de evaluación técnica la ampliación de dicha formación más allá de los mínimos obligatorios.

Además, en caso de incorporación de nuevos vigilantes a los inmuebles de la Oficina, estos deberán recibir un curso práctico de 3 días laborables de duración en los locales de la Oficina (a cargo del Contratista), y posteriormente asistir a los cursos organizados por la Oficina para conocer su funcionamiento interno en materia de seguridad (a cargo de la Oficina).

El Contratista debe describir en su propuesta técnica el tipo de formación que ofrecerá al personal trabajando en este contrato.

El Contratista deberá presentar el registro de la formación, con fecha, hoja de firmas de asistencia y materias impartidas en el plazo de una semana tras impartirse la formación.

5.5 Estrategia de entrada – salida

Antes de que el Contratista empiece a prestar los servicios incluidos en el ámbito del contrato, la Oficina proporcionará al Contratista toda la información que posea en relación con la actual situación de seguridad en los edificios e instalaciones existentes del emplazamiento.

El Contratista garantizará la transferencia adecuada de conocimientos técnicos relacionados con la prestación de los servicios descritos en el contrato marco al futuro contratista. Este conocimiento incluirá todos los procedimientos, herramientas y cualquier otra documentación relevante (por escrito, audiovisual o cualquier otro medio) creada para una prestación eficiente de los servicios pertinentes. La transferencia, cuyas condiciones deberán definirse de común acuerdo entre el contratista entrante, el contratista saliente y la Oficina, deberá completarse en el periodo de transición de 1 mes, pudiendo ampliarse a petición de alguna de las partes tras haber analizado la pertinencia de dicha petición. Durante el período de 1 mes estipulado para la transferencia de conocimientos, el contratista saliente no facturará por la prestación de los servicios.

Además, durante un periodo adicional de 3 meses, la empresa entrante podrá solicitar documentación, herramientas y/o información sobre procedimientos a la empresa saliente.

Para facilitar la transición de una empresa contratista a otra distinta, se prevén las siguientes estrategias:

- 1) En aplicación del Convenio Colectivo en vigor, el personal que esté sujeto a subrogación, debe de ser asumido con las mismas condiciones contractuales, por el nuevo contratista.
- 2) El contratista saliente debe propiciar una transición fluida, cumpliendo los tiempos para el desalojo de su material y proporcionando los datos y la asistencia necesarios para asegurar la continuidad de los servicios.

El Contratista restituirá a la Oficina todas las bases de información, los documentos y equipos pertenecientes a ésta que estén en posesión de aquella y que tengan relación con la ejecución del contrato, cuando finalice el contrato marco.

5.6 Seguros

Durante la entera vigencia del contrato marco el Contratista, además del seguro de responsabilidad civil estipulado en la ley de seguridad privada vigente en cada momento⁴, deberá disponer de un contrato de seguro de responsabilidad civil que incluya aquella que directa, solidaria o subsidiariamente se le pueda imputar al Contratista y subcontratistas de éste por los daños causados a terceros por actos u omisiones propios del Contratista o de las personas por las cuales éste deba responder, y que tengan su origen en el desarrollo de su actividad. Dicho seguro deberá tener una cobertura mínima de 10.000.000 de euros, tal y como se indica en el punto 13.2.1 del Anexo I (criterios de selección).

Por daños ocasionados se entiende cualquier daño, rotura o robo causado a personas, materiales/equipos, vehículos, mobiliarios o estructuras inmobiliarias, objetos personales, en los diferentes edificios en uso por la Oficina incluyendo los daños causados por agua, fuego o humo.

La indemnización y reparación de estos daños o perjuicios que puedan producirse tanto en personas como en bienes, se realizará entonces por cargo y cuenta exclusiva del Contratista, y en el plazo más breve posible.

Consecuentemente, el Contratista deberá adoptar todas y cuantas medidas fuesen necesarias para quedar asegurado por todos los daños y responsabilidades descritas en los párrafos anteriores, en las formas y medidas que garanticen satisfactoriamente a la Oficina y/o al dañado, el pago completo de las indemnizaciones correspondientes (ej. responsabilidad civil explotación, etc..).

A título meramente enunciativo y no limitativo, incluirá las siguientes coberturas:

- Los daños ocasionados al mobiliario o contenido del inmueble.
- Reparación, mantenimiento o reforma de los inmuebles e instalaciones utilizados por el Contratista y sus subcontratas.
- Daños físicos y o materiales derivados de la realización de los trabajos propios de la actividad asegurada en los centros propios así como los ocurridos durante la ejecución de los trabajos fuera de los recintos del Contratista y sus subcontratas, incluyendo el manejo del arma.
- Daños materiales a los bienes objeto de protección y custodia.
- Robo de los bienes vigilados cuando se produzca exclusivamente por negligencia de los vigilantes de seguridad.
- Responsabilidad civil subsidiaria de vehículos terrestres de motor tales como segways y motos.

⁴ En la actualidad, artículo 19 de la ley 5/2014, de seguridad privada.

Es enteramente responsabilidad del Contratista cumplir con las obligaciones de aval o seguro de caución, para atender exclusivamente las responsabilidades administrativas por infracciones a la normativa de seguridad privada que se deriven del funcionamiento de la empresa.

5.7 Gestión de la excelencia

La Oficina tiene dentro de sus objetivos el garantizar la excelencia en las prestaciones de los servicios que ofrece. Con el objetivo de la cultura de servicio y compromiso para mejorar la vida de los ciudadanos de la UE, ya sea para la población en su conjunto, o para las personas que trabajan directamente con la Oficina, se pretende transformar la Oficina en un referente en Europa en cuanto a los servicios de seguridad y los equipos de seguridad de alta tecnología. Para ello se primará la obtención de certificados adicionales a los exigidos por la Ley de Seguridad Privada vigente durante la duración del contrato, relacionados con la excelencia en cualquiera de las modalidades englobadas en la gestión de servicios de seguridad mediante el soporte a proyectos que mejoren la calidad, el servicio y las estrategias de comunicación, de forma que den lugar a servicios éticos y sostenibles.

Estas propuestas, se definirán en base a un proyecto de implantación y gestión presentado por el Contratista, que será sometido a consideración por parte de la Oficina, para su aprobación, desarrollo y publicidad.

6 SERVICIOS OPERACIONALES

6.1 Servicios de Seguridad

6.1.1 Servicios de vigilancia de seguridad

La Oficina definirá el número de puestos a cubrir, el horario, los días y el emplazamiento en el formulario de solicitud de oferta una vez que se haya adjudicado el contrato. Estos podrían variar dependiendo de las necesidades de la Oficina. A título informativo, la Oficina cuenta en la actualidad con una plantilla de 30 vigilantes más el Coordinador de Seguridad.

El Contratista deberá prestar servicios de seguridad física, servicios de vigilancia y servicios especiales para reforzar determinados eventos (reuniones, conferencias, visitas, etc.) tanto in situ como organizadas en emplazamientos externos.

Así mismo, deberá estar en disposición de dar respuesta a la necesidad de prestación de servicios de vigilancia en el extranjero, en las actuales oficinas de Bruselas y Luxemburgo y en el caso de que la Oficina abriera alguna Oficina fuera de España u organizar un evento que así lo requiriera.

Los servicios de vigilancia incluyen también video vigilancia. El Contratista conservará las grabaciones digitales durante 7 días naturales, conforme a la normativa vigente de protección de datos aplicable a la Oficina (véase el punto 13), en el software de sistema de gestión de seguridad (véase el punto 6.2). Los dispositivos ubicados en el

exterior de los edificios deberán respetar la legislación española, europea e internacional en materia de protección de datos.

Tareas y obligaciones del Contratista: Gerente de Contratos, Coordinador de Seguridad, vigilantes y soporte administrativo

En el contexto de la prestación de este servicio, el Contratista seguirá las instrucciones emitidas por el Supervisor de Seguridad de la Oficina.

El **Gerente de Contratos** representará al Contratista in situ y radicará en la sede principal de la Oficina en Alicante. Será el único responsable de todos los servicios y el personal cubiertos por el presente contrato. El coste del servicio del Gerente de Contratos deberá especificarse en la propuesta financiera. Su horario laboral será de 40 horas semanales, que coincida con las horas de presencia obligatoria (9.30 – 16.00) y con el calendario oficial de la Oficina.

El Gerente de Contratos despachará directamente con el Supervisor de Seguridad de la Oficina y se encargará de, y coordinará, todas las nuevas solicitudes comunicadas por la Oficina por cualquier medio.

El **Coordinador de Seguridad** deberá trabajar in situ de lunes a viernes durante una jornada laboral de 8 horas diarias. El Coordinador de Seguridad deberá:

- Notificar las incidencias detectadas al Supervisor de Seguridad de la Oficina y en casos de emergencia, a los Servicios de Emergencia si fuera necesario.
- Elaborar y suministrar planes mensuales para los agentes incluyendo pausas y número de horas a efectuar (cuadrantes de servicio).
- Transmitir a la Oficina, el primero de junio de cada año como muy tarde, un plan de vacaciones de verano.
- Sugerir cualquier mejora a la Sección de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.
- El Gerente de Contratos tratará con el Coordinador de Seguridad los asuntos relacionados con los vigilantes y el personal administrativo.
- El Coordinador de Seguridad deberá estar presente en la Oficina durante su jornada laboral completa. Además, deberá estar disponible telefónicamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Dicho servicio “on call” deberá tenerse en cuenta a la hora de fijar el precio mensual del servicio del Coordinador de Seguridad ya que no se pagará aparte.
- Deberá despachar los asuntos directamente con su Gerente de Contratos y con el Supervisor de Seguridad de la Oficina o la persona designada a este fin, con respecto a todos los aspectos relativos al contrato. La función del Coordinador de Seguridad es coordinar, supervisar y controlar a los vigilantes, organizar turnos, ordenar refuerzos cuando sean necesarios y, en general, ser responsable del servicio de los vigilantes y del soporte administrativo de seguridad en conjunto.
- El Coordinador de Seguridad no desempeñará las funciones de los vigilantes. Si la Oficina tiene problemas con el desarrollo de los servicios de seguridad, se lo comunicará al Gerente de Contratos.

- En caso de ausencia del Coordinador de Seguridad por cualquier motivo, el Contratista deberá sustituirlo por otro coordinador de seguridad que conozca perfectamente el funcionamiento del servicio y de la Oficina y que cumpla con el perfil de Coordinador de Seguridad que se comunicará a los licitadores en la segunda fase de la licitación. En el caso de ser sustituido por un vigilante de la plantilla, éste deberá a su vez ser sustituido por un vigilante de manera que el número de vigilantes no se vea mermado durante el periodo de ausencia del Coordinador.

Los **vigilantes de seguridad** deberán:

- Detectar e informar de todos los accesos no autorizados o su presencia en los inmuebles.
- Inscribir cualquier incidencia, por mínima que sea, en el "informe de incidencias".
- Informar al Supervisor de Seguridad de la Oficina de cualquier incidente entre el vigilante y cualquier otra persona.
- Informar de todas las obstrucciones de las salidas de emergencia, salidas de incendios y escaleras, causadas por armarios, cajas, papel, mesas, productos inflamables, etc.
- El Contratista se asegurará de que se disponga de un número suficiente de suplentes para sustituir a los agentes ausentes.
- El Contratista empleará exclusivamente a personal con dedicación a tiempo completo y en ningún caso a personal contratado con carácter temporal u ocasional. Asimismo, empleará a personal con dedicación exclusiva para la ejecución de los servicios descritos en estas especificaciones técnicas.

El Contratista transmitirá a la Oficina la lista nominal del personal empleado, debiendo la Oficina poder comunicarse en todo momento con el personal destinado a la ejecución del contrato objeto de la presente licitación. La Oficina cumple estrictamente con la ley de protección de datos.

El Contratista procederá de inmediato a la retirada o la sustitución de una o más de las personas asignadas a la prestación de los servicios contractuales que son objeto de la presente licitación si la Oficina así lo requiriese, sin necesidad de motivar su decisión y sin contraer responsabilidad alguna.

El Contratista garantizará la ocupación sin discontinuidad de los puestos existentes o que puedan crearse en el futuro, durante los horarios previstos; ningún agente debe trabajar más de la cantidad de horas al día prevista en el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad.

El Contratista deberá poner a disposición de la Oficina, a petición de ésta y en el plazo más breve posible, en caso de siniestro o de incidentes graves o imprevistos, según los períodos establecidos en los correspondientes indicadores de calidad, el personal suplementario necesario para una intervención inmediata. Ante situaciones de

emergencia, el Contratista deberá ser capaz de suministrar un mínimo de 10 agentes en un margen de 3 horas.

Servicio de soporte administrativo

El Contratista proporcionará un servicio de soporte administrativo que se encargará de dar soporte en las tareas administrativas que se deriven de las prestaciones llevadas a cabo por el Contratista en la Oficina en el marco del presente contrato marco.

Al inicio del contrato, dicho servicio deberá estar cubierto por tres soportes administrativos con una jornada laboral de 40 horas semanales cada uno y deberá cubrir en su totalidad el horario laboral comprendido entre las 7h30 y las 19h30 de los días laborables de la Oficina, según la distribución horaria que se detalla a continuación:

Soporte administrativo 1: de 07h30 a 16h30 con una hora de pausa

Soporte administrativo 2: de 08h30 a 17h30 con una hora de pausa

Soporte administrativo 3: de 10h30 a 19h30 con una hora de pausa

La Oficina podrá aumentar, reducir o modificar en cualquier momento el número de soportes administrativos, su jornada laboral y su distribución horaria, en función la necesidad en cada momento, de las prestaciones prestadas por el Contratista.

El Contratista dispondrá de un mes de preaviso para aplicar los cambios mencionados.

Tareas y obligaciones del Contratista: equipos necesarios para la prestación del servicio

El Contratista equipará a todos los vigilantes en servicio con los equipos necesarios, que deberán incluir un mínimo de:

- Arma reglamentaria.
- Uniforme con gorra adecuado al trabajo y a la estación del año.
- Botas altas transpirables y antideslizantes.
- Anorak adaptado al porte de armas.
- Chaleco reflector.
- Guantes anti-cortes con enganche al uniforme.
- Cinturón de seguridad (3 puntos).
- Funda de arma anti-hurto.
- Grilletes con su correspondiente funda.
- Linterna táctica led 300 lumen estroboscópica con funda o enganche.

Además el Contratista deberá entregar un uniforme adecuado al trabajo y a la estación del año a cada uno de los componentes del equipo de apoyo administrativo; los vigilantes deberán prestar servicio con el uniforme básico desde el principio del contrato.

Por último, el Contratista proporcionará al equipo compuesto por los vigilantes, el coordinador y el equipo de apoyo administrativo lo siguiente:

- Un mínimo de 6 teléfonos móviles.
- 3 smart phones para el control de ronda⁵.
- 1 ordenador portátil.
- Material fungible para sus funciones.
- 5 detectores de metales manuales.
- 1 sistema de control de rondas por edificio.
- Chalecos antibalas tipo porta-placas para el equipo de vigilantes.
- 40 radiotransmisores digitales que dispondrán de al menos dos frecuencias.

El material indicado y que no forme parte del uniforme básico (conforme a la Ley de Seguridad Privada) deberá ponerse a disposición de la Oficina en plazo máximo de un mes desde la firma del contrato marco.

El Contratista solicitará el acuerdo previo por escrito de la Oficina para:

- la contratación de cualquier persona que vaya a ser afectada al servicio objeto del contrato,
- la sustitución de cualquier agente que preste el servicio objeto del contrato.

El Contratista notificará por escrito al Supervisor de Seguridad:

- el servicio que prestaba cada agente antes de incorporarse al servicio de la Oficina,
- el servicio que prestará cada agente una vez abandonado el servicio de la Oficina,
- cualquier medida de carácter disciplinario o judicial tomada contra los agentes que presten servicio en la Oficina.

El Contratista adoptará todas las medidas necesarias para prevenir cualquier accidente que pudiera poner en peligro la integridad física de su personal y del personal de la Oficina. Se comprometerá asimismo a respetar los reglamentos y las disposiciones legales vigentes por la que se rige su actividad.

El Contratista tendrá la obligación de proporcionar un software informático basado en web, que facilite a la Oficina el acceso a la siguiente información mínima relacionada con los servicios que presta:

- portal de incidencias/solicitudes para que la Oficina comunique las incidencias o realice solicitudes de nuevos servicios/suministros,
- procedimientos de mantenimiento preventivo mensual,
- historial de actuaciones en materia de mantenimiento correctivo – Formularios de informes de trabajo (incluida la fecha de comunicación de la incidencia y la fecha de resolución),

⁵ Este sistema lee puntos estratégicos de la ronda de vigilancia de los vigilantes y envía un informe con el movimiento y los cuadrantes así como posibles anotaciones y/o fotos de incidentes al Coordinador de Seguridad.

- relación del personal con su *currículum vitae*,
- lista actualizada de todos los dispositivos y equipos de seguridad instalados en todos los locales ocupados por personal de la Oficina,
- historial de facturas,
- historial de informes mensuales.

Todo software está sujeto a la aprobación del departamento de TI de la Oficina.

Obligaciones en el servicio del control de accesos

Los vigilantes de seguridad pondrán por escrito cualquier incidente, por mínimo que sea, en el “informe de incidencias”. En caso de incidente grave, informarán inmediatamente al Coordinador de los vigilantes o, en caso de no poder contactar con él, al Supervisor de Seguridad de la Oficina o, en su ausencia o no disponibilidad, directamente al Jefe de Servicio de Servicios Comunes de la Oficina.

El Coordinador de Seguridad llevará un registro de los relevos entre turnos y dentro de cada turno realizados en cada puesto. El tiempo de pausa debe respetarse estrictamente.

Los vigilantes de seguridad:

- Informarán al Supervisor de Seguridad de la Oficina de cualquier incidente entre el vigilante y cualquier otra persona.
- Evitarán toda discusión con el público y harán gala de firmeza, educación y cortesía en el ejercicio de sus funciones.
- Transmitirán al Coordinador de Seguridad cualquier observación orientada a mejorar la seguridad de la Oficina.
- No abandonarán nunca el puesto durante la prestación del servicio salvo autorización del Coordinador de Seguridad de la Oficina debiendo informarse al Supervisor de Seguridad.
- Efectuarán un control permanente de las entradas, salidas y circulación de los visitantes en los inmuebles y de cualquier otra persona que le indique el Supervisor de Seguridad de la Oficina.
- Efectuarán un control de las entradas y salidas de objetos y materiales con el uso de escáneres.
- Tendrán buenos conocimientos en la detección de explosivos en vehículos y en el manejo de equipos radiológicos.

En el desempeño de sus funciones, el Contratista recabará datos de los empleados y visitantes de la Oficina para identificarlos y permitir su acceso a las instalaciones. La Oficina podrá solicitar el acceso a estos datos para sí misma o para terceros, y con las condiciones de formato y periodicidad que requiera. El Contratista se compromete a hacer llegar estos datos sin coste adicional y garantizando el cumplimiento de la normativa de protección de datos que sea de aplicación.

Obligaciones en la realización de rondas, prevención y extinción de incendios

Los vigilantes de seguridad:

- Efectuarán los fichajes en los puntos de ronda en el orden previsto y de forma regular.
- Durante sus rondas deberán llevar consigo el smart phone de control de ronda, un radiotransmisor, una linterna, el arma, guantes y grilletes, un cuaderno y un bolígrafo.
- Deberán prestar ayuda y defender a las personas.
- Anotarán en el informe de ronda del smart phone cada parada importante (de más de 10 minutos) y las anomalías detectadas durante la ronda. A continuación, anotarán dichas anomalías en el informe de incidencias.
- En caso de emergencia (p. e., incendio, intrusión, etc.) actuarán según los protocolos de la Oficina vigentes en cada momento.
- En caso de cualquier incidente, antes de intervenir, avisarán por radiotransmisor al compañero del control de acceso informando de la situación.
- Efectuarán las rondas con atención y prudencia y de manera concienzuda y diligente, prestando especial atención a la prevención de incendios, interviniendo en caso de ser necesario.

Obligaciones en la realización del control CCTV

Los vigilantes de seguridad:

- Monitorearán de forma permanente las imágenes de las pantallas del sistema de CCTV, dando preferencia fuera de los horarios de trabajo de la Oficina a los alrededores de los recintos.
- Anotarán en el informe de incidencias cada anomalía detectada. En caso de anomalía grave (p. e., intrusión) avisarán de inmediato al compañero de ronda para que pueda intervenir. Así mismo avisarán al Coordinador de Seguridad de inmediato.
- En caso de detección de incendio, avisarán de inmediato al Coordinador de Seguridad que, en caso necesario, avisará al servicio de bomberos (según la importancia o el progreso del incendio) y a los responsables de la Oficina cuyos nombres le serán transmitidos por la misma.
- En caso de detección de cualquier otra situación de emergencia, avisarán al Coordinador de Seguridad y/o al servicio de emergencias (según la importancia o el progreso del incidente) y a los responsables de la Oficina cuyos nombres le serán transmitidos por la misma.
- Bajo ningún concepto pueden ausentarse de su puesto sin avisar al Coordinador de Seguridad.

Otras obligaciones que deben cumplir todos los vigilantes

Los vigilantes de seguridad:

- Cumplirán estrictamente todos los puntos relativos a la confidencialidad del presente contrato marco, así como en la declaración de confidencialidad que deberán firmar a su incorporación.
- Deberán prestar el servicio vestidos de uniforme o de paisano según instrucciones de la Oficina. Su presentación debe ser impecable desde todos los puntos de vista.
- Deberán abstenerse del ejercicio de cualquier actividad incompatible con la organización, misiones y seguridad de la Oficina.
- Deberán efectuar todas las verificaciones, controles e intervenciones enunciados en las consignas.
- Deberán ejecutar igualmente cualquier tarea exigida en virtud de las consignas de la Oficina, con arreglo a las instrucciones emitidas por el Supervisor de Seguridad de la Oficina, que se transmitirán a través del Coordinador de Seguridad.
- Cumplirán con todos los requisitos adicionales recogidos en la Normativa de Seguridad Privada.⁶

Armas de fuego

Todos los vigilantes de seguridad destinados en las sedes de la Oficina deberán estar en posesión de la Licencia de Armas en vigor.

El personal del Contratista deberá en todo momento respetar la Ley Española relativa a la utilización y mantenimiento de las armas de fuego.

Obligación de aplicación del Convenio colectivo nacional de empresas de seguridad

En la ejecución de la prestación de los servicios objeto del presente contrato marco, será de aplicación el Convenio Colectivo Estatal para las Empresas de Seguridad en vigor y todas sus modificaciones posteriores.

6.2 Suministro e instalación de nuevos equipos de seguridad

Para garantizar la protección de la Oficina con la más moderna tecnología, el sistema de seguridad será actualizado continuamente y, por tanto, la Oficina podrá solicitar el suministro, instalación y puesta en funcionamiento de nuevos equipos con la opción de compra, alquiler, renting o leasing, según se solicite.

En caso necesario, se ofrecerá al personal de la Oficina formación sobre el funcionamiento de los equipos. La primera sesión será a cargo del Contratista. Todo nuevo material deberá suministrarse con su garantía y un manual de instrucciones fácil de usar, detallado y preciso, en castellano e inglés.

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-3649>

Al objeto de garantizar que todos los actuales sistemas de seguridad estén actualizados, el suministro de nuevos equipos podrá requerir la retirada y sustitución de sistemas más antiguos y obsoletos. Los materiales o equipos obsoletos deberán ser retirados en cumplimiento del protocolo de inventarios de la Oficina. La Oficina podrá requerir que el Contratista presente a la Oficina una prueba de reciclado correcto de los mismos. En el caso de los productos radioactivos, el Contratista siempre deberá presentar dicha prueba aunque la Oficina no lo solicite explícitamente.

Es responsabilidad del Contratista informar a la Oficina de cualquier innovación tecnológica de hardware y/o software que pudiera mejorar el sistema de seguridad. La Oficina decidirá si adquirir o no la nueva tecnología propuesta.

En las especificaciones técnicas de la segunda fase de la licitación, se incluirá un listado no exhaustivo de los equipos de seguridad cuyo suministro podrá solicitar la Oficina durante la vigencia del contrato marco, y sus especificaciones técnicas:

6.2.1 Sistema de control del acceso y/o integración de nuevas tecnologías en los edificios

El Contratista suministrará tarjetas de acceso a petición de la Oficina, cuyas características se darán en las especificaciones técnicas de la segunda fase.

El consumo anual de tarjetas oscila entre las 1000 y las 1500.

En la actualidad, la Oficina trabaja con la plataforma de seguridad AEOS.

Se recomienda que el sistema de control del acceso o integración de nuevas tecnologías en los edificios ofrezca las siguientes posibilidades o unos rendimientos equivalentes que cumplan con lo establecido en los puntos que se indican a continuación:

- Un sistema de control del acceso vanguardista que integre las más avanzadas tecnologías de seguridad con unas innovadoras capacidades de gestión de redes.
- La presentación de soluciones de seguridad integrales que sirvan a las instalaciones de la Oficina.
- El sistema deberá poder trabajar en diferentes emplazamientos, en diferentes continentes, así como en diferentes zonas horarias.
- Un sistema de control del acceso fiable, seguro, fácil de usar y potente.
- El sistema se basa en tecnología de red inteligente.
- Está diseñado para permitir el control del flujo de personas en áreas semiabiertas, restringidas y de alta seguridad.
- Opciones de disponer de una arquitectura abierta para permitir la posible integración de la actual tecnología de control del acceso disponible.
- El sistema debería estar diseñado para permitir la integración de todos los distintos tipos de control del acceso, por ejemplo, todos los tipos de soluciones biométricas, recuento de personas, acceso al aparcamiento de vehículos; armarios electrónicos de llaves, cerraduras de puertas; portillos.
- Opciones de soluciones de pago electrónico.
- Opciones de desbloqueo de ordenadores, impresoras...

- Tecnología de tarjetas al máximo nivel de seguridad.
- Prueba que justifique que la tecnología de tarjetas ofrecida no ha sido descifrada/pirateada.
- Opciones de control de proveedores.
- Opciones de control de visitantes.
- Se podrá solicitar la oferta de un sistema de identificación de asistentes a grandes eventos (de, por ejemplo, 300 asistentes o más).

6.2.2 Sistema CCTV que incluye un anillo de cámaras para la seguridad perimetral y para la vigilancia de todas las entradas y salidas en los edificios y otras edificaciones en el perímetro si llegara el caso

Las cámaras situadas en el anillo de cámaras alrededor del perímetro de las instalaciones deberían tener como mínimo las siguientes capacidades o equivalentes:

- Cámara de red domo de alta velocidad 360°.
- Funcionalidad en modo diurno/nocturno.
- Conexión de red.
- Aceleración de ancho de banda.
- Control de red de todas las funcionalidades domo.
- Cumplimiento con el ONVIF (Open Network Video Interface Forum).
- Flujo continuo de vídeo de alta definición con zoom óptico (mínimo) de 20X
- Resolución (mínima) de 720 p a 60 imágenes por segundo.
- Resolución (mínima) de 1080 p a 30 imágenes por segundo.
- Analítica integrada de Vídeo Inteligente.
- Tecnología Wide Dynamic Range (WDR).

La cámara CCTV estándar deberá tener como mínimo las siguientes especificaciones o equivalentes:

- Resolución: 600 líneas.
- Infrarrojo LED.
- Alcance: 50 metros.
- Objetivo varifocal de 2,8-10 mm.
- Configuración por coaxial.
- Wide Dynamic Range (WDR).
- Obturador electrónico.
- AGC.
- IP6.
- Anti vandalismo.

6.2.3 Sistema de grabación de video vigilancia digital para cámaras exteriores en los edificios

Una instalación de grabación de vídeo digital fiable y funciones completas. Deberá permitir la recuperación fácil de vídeos mediante el uso de capacidades de búsqueda avanzadas. Se requieren:

- Posibilidades de visionado en directo, autenticación automática de imágenes en cintas de protección y almacenamiento de eventos con el uso de una grabadora de DVD interna o externa.
- Capacidad mínima de almacenamiento de 2 TB.
- Número mínimo de soporte de cámaras IP/analógicas.
- Tasa mínima de imágenes para registro de 480 fps.
- Un mínimo de 2 salidas HDMI.
- Un mínimo de RAID 1 (Redundant Array of Independent Disks).

6.2.4 Sistema de llaves de la oficina en los edificios.

En la segunda fase de la licitación se especificará con qué sistema de llaves tiene que ser compatibles las futuras instalaciones.

Para garantizar que las instalaciones de la Oficina cuenten con el nivel de seguridad deseado, es necesario tener instalado un sistema de llaves maestras debidamente diseñado y que sea objeto del mantenimiento oportuno. Un nuevo sistema de llaves debería ser compatible con el sistema actual y preferiblemente del tipo denominado "sin llave". Si el sistema es de tipo "sin llave" tendrá que ofrecer la posibilidad de actualización fácil del software de los lectores, que estará instalado en la puerta y deberá ser compatible con el software del control de accesos. Un programa de gestión de llaves profesional y el software deberán estar disponibles. Es necesario que todos los productos y servicios para poner en funcionamiento dicho sistema de llaves, o ampliar uno ya existente, estén disponibles.

6.2.5 Sistemas de gestión de seguridad para la sala de control de la seguridad

Dicho sistema suministra las herramientas adecuadas para proteger a las personas presentes en las instalaciones de la Oficina, asegurar los activos de la Oficina y garantizar el cumplimiento normativo mediante la combinación del control de acceso, el vídeo digital, la detección de intrusión y otras funciones en un potente sistema.

Se espera del Contratista que mantenga el alto nivel del sistema de gestión de seguridad y del software proponiendo las actualizaciones necesarias en cada momento.

A título informativo, se espera que los sistemas de gestión de seguridad ofrezcan las siguientes posibilidades o unos rendimientos equivalentes que cumplan con lo establecido en los puntos que se indican a continuación.

- Adaptado a las necesidades precisas de la Oficina.
- Una perfecta combinación de control, flexibilidad y rendimiento.
- Al tratarse de un mercado sujeto a constantes innovaciones, el sistema deberá tratar de ser fácilmente adaptable a futuros cambios.
- Interfaz de usuario común para mejorar la eficacia de los operadores de seguridad.
- Los eventos pueden encaminarse a estaciones de trabajo específicas.

- Opciones para la integración de intercomunicación con otras funciones como el vídeo digital.
- Opciones para pistas de auditoría y presentación de información a la atención de los forenses.
- Informes básicos que pueden ser exportados como formatos XLS, CSV, y PDF.
- Presentación de datos e información estadística.
- Compatible con Windows 7 Professional/Ultimate y Windows 10 Enterprise.
- Opciones de control de ascensores.
- Alarma y supervisión web de eventos.
- Las intercomunicaciones asociadas a lectores, vídeo digital y localizaciones sobre mapas brindan un rápido acceso a unidades específicas.
- Opciones de integración de distintos tipos de biométrica.
- Opciones de integración de hardware de terceros como, por ejemplo, las cajas fuertes de almacenamiento de llaves y las cerraduras sin llave.

Las especificaciones técnicas relativas a los equipos de la sala de control de seguridad son:

- Dotación de todas las instalaciones de seguridad necesarias según los estándares más elevados aplicables a las salas de control de seguridad. Permitir la visualización de varias señales de seguridad simultáneamente.
- Actualmente la sala de control consta de:
 - Video Wall integrado por 9 monitores de 50"
 - 10 monitores de 27" (correo, control de accesos, gestión de cámaras y AEOS por duplicado, control del sistema de contra-incendios y control de funcionamiento de ascensores)
- Sistema de Gestión de Vídeo para los edificios in situ y cercanos.

Las especificaciones técnicas del sistema de gestión de vídeo son:

- Una solución de seguridad de vídeo que ofrece una gestión uniforme de vídeo digital, audio y datos a través de una red IP.
- Debería contener los siguientes componentes de software
 - Software de servidor central que ofrece gestión, supervisión y control de todo el sistema. Se requiere disponer de servicios de software que ofrezcan gestión de grabaciones y reproducción de vídeo, audio y datos.
 - Debería existir una interfaz de usuario para la supervisión y funcionamiento del sistema. Este sistema deberá ser compatible con el actual equipo de seguridad instaurado y ser capaz de incorporar nuevas tecnologías.

El Contratista deberá facilitar a la Oficina toda la información sobre el software que ésta le solicite.

6.2.6 Armarios de seguridad

Los armarios se utilizarán para el almacenamiento seguro y confidencial de elementos y documentos importantes.

- Deberán estar fabricados con acero laminado, con puertas reforzadas con paneles dobles, bisagras ocultas para proteger frente a la manipulación y dobles cierres para proteger los mecanismos del cerrojo frente a los ataques.
- Deben incorporar un cierre electrónico, de nivel B/E, que genere, como mínimo, más de 100 millones de combinaciones de códigos diferentes o equivalentes.
- Las puertas deberán abrirse a un ángulo de 180°.

6.2.7 Armarios electrónicos de gestión y control de llaves de seguridad

Las especificaciones técnicas de las cajas de seguridad son:

- Un sistema de gestión de llaves que evita el acceso no autorizado a las llaves mediante el uso de un sistema de puertas enrollables de cierre automático que debe incorporar un diseño aceptable para permitir su aplicación en todas las situaciones en las que el aspecto visual sea importante.
- La caja fuerte para llave deberá abrirse y cerrarse automáticamente y deberá contar con un terminal con lector de tarjetas de acceso que permita su acceso.
- Debería proporcionarse una llave de emergencia para permitir el acceso manual al contenido del armario. Es deseable que sea compatible y gestionable con el software de control de accesos.

6.2.8 Dispositivos de escaneado

Las especificaciones de los escáneres son las siguientes:

- Dotación de sistemas de rayos x para la inspección no intrusiva de equipaje de mano y elementos de tamaño comparable, pero asimismo un sistema de rayos x para la inspección de palés y partidas a granel, etc. en el área de recepción de mercancías. Los sistemas de esta categoría deberán estar contruidos con tecnología contrastada mediante rayos x, ofreciendo una calidad de imagen superior y una excelente facilidad de uso.
- Dotación de escáneres de mano.
- Dotación de arcos detectores de metales de alto rendimiento, que cumplan todos los estándares de seguridad internacionales.
- Dotación de escáneres de documentos que utilicen iluminación de longitud de onda múltiple — IR visible, UV, laminado Confirm® y tecnología RFID para leer y autenticar múltiples tipos de documentos de identificación de una manera rápida, fácil y exacta.

Dado que las actualizaciones regulares de software de los equipos son esenciales, es un requisito estricto la realización de tales actualizaciones.

6.2.9 Sistema de reconocimiento de matrículas

Dotación de un sistema de reconocimiento de matrículas que implica la captación de imágenes de vídeo o fotográficas de las matrículas, mediante el cual sean procesadas por una serie de algoritmos que sean capaces de proporcionar una conversión alfanumérica de las imágenes de las matrículas captadas en una entrada de texto. Este sistema de reconocimiento de matrículas debería ser capaz de proporcionar:

- Un acceso a un aparcamiento de vehículos y una salida del mismo flexible y automática.
- Información de gestión sobre el uso de los aparcamientos de vehículos.
- Seguridad mejorada tanto para los operadores de aparcamientos como los propios usuarios.
- Mejora del flujo de tráfico durante los períodos punta.
- Reconocimiento de vehículos a través de datación, con indicación de fecha y hora, así como de la ubicación exacta.
- Sistema de lectura capaz de reconocer cualquier tipo de formato y colores tanto de fondo como los alfanuméricos.

6.2.10 Ofertas de suministros, instalación y puesta en funcionamiento

Todos los equipos de seguridad serán solicitados por la Oficina a través de una solicitud de oferta.

El Contratista presentará su oferta, especificando en la misma:

- el precio base del artículo,
- los costes de la realización del proyecto, en caso de ser necesario (según lo ofertado en la propuesta financiera),
- el precio de la mano de obra (según lo ofertado la propuesta financiera) y de cualquier otro concepto que se vaya a repercutir en la factura. El precio de la mano de obra ofertado por el Contratista en su propuesta financiera deberá cubrir también los costes de pequeño material y consumibles necesarios para llevar a cabo la instalación (cables, clavos, tornillos, etc.).
- el precio del mantenimiento preventivo hasta la actualización del mismo

El precio base del artículo se determinará:

- a) En caso de artículos incluidos en la propuesta financiera, que se publicará en la fase 2 de la licitación, será de aplicación el precio ofertado.
En caso de artículos fuera de la lista, en base al precio indicado en la factura del proveedor presentada a la Oficina por el Contratista.

Al precio base le será de aplicación el porcentaje de descuento ofertado por el Contratista en su propuesta financiera, según la siguiente fórmula:

Precio del artículo = precio base * (1-D)

D ... Porcentaje de descuento

La oferta deberá presentarse en el plazo máximo de 10 días laborables tras el envío de la solicitud por parte de la Oficina, salvo previo acuerdo en la petición de oferta.

En caso de suministro de artículos fuera de la lista, será de aplicación lo siguiente:

- El Contratista deberá responder a dicha solicitud con tres ofertas de productos en el mercado, y proveer muestras gratuitas cuando se soliciten.
- La Oficina se reserva el derecho a contrastar las ofertas con los precios de mercado. Si se localizara un producto más económico o técnicamente más competente, el Contratista estará obligado a suministrarlo, al precio que la Oficina haya podido estimar de acuerdo con el mercado.
- El Contratista presentará la factura del elemento adquirido para justificar su coste y recibir su correspondiente reembolso.

6.3 Mantenimiento preventivo y correctivo en los edificios actuales y otros edificios si se presentara la necesidad

Los sistemas de seguridad son un elemento fundamental y crítico del correcto funcionamiento de la actividad de la Oficina y para la seguridad de su personal. Por consiguiente, es primordial que estos sistemas se mantengan en las mejores condiciones posibles y que se prevenga cualquier anomalía, adoptando todas las medidas necesarias para evitar en todo momento que los edificios se queden sin protección.

El mantenimiento de los equipos de seguridad incluye el mantenimiento preventivo y correctivo tanto de los equipos de seguridad ya existentes como de otros que se instalen posteriormente.

Los actuales equipos instalados se relacionarán en las especificaciones técnicas de la segunda fase de la licitación (inventario y periodicidad de mantenimiento).

Los equipos e instalaciones de seguridad requieren un mantenimiento preventivo continuo y, en el caso de avería o desgaste por el uso, el mantenimiento correctivo que podría consistir en las oportunas reparaciones, restablecimiento o sustitución de piezas, o de elementos completos de equipos.

La Oficina se reserva el derecho a aprobar al personal y/o a las empresas subcontratadas encargadas del funcionamiento y mantenimiento de los sistemas y equipos de seguridad. Podrá ser rechazado cualquier candidato insuficientemente cualificado para llevar a cabo correctamente la actividad designada.

La manipulación de los sistemas de protección y seguridad será efectuada exclusivamente por personal previamente autorizado por la Oficina. Será necesario que todo el personal se identifique antes de llevar a cabo cualquier intervención.

Todo el personal deberá estar cualificado en su tarea e ir adecuadamente uniformado, llevando además un pase de seguridad que permita su inmediata identificación.

6.3.1 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo de todos los actuales equipos de seguridad e instalaciones que se relacionarán en las especificaciones técnicas de la segunda fase de la licitación (inventario y periodicidad). La descripción y cantidad de las instalaciones son meramente indicativas. En caso de existir diferencias entre los datos incluidos dicho inventario y en la periodicidad del mantenimiento y la realidad, el Contratista no podrá usarlas para renegociar las cuotas determinadas en este contrato por su mantenimiento.

El mantenimiento preventivo se tiene que programar y consiste en controles periódicos, inspecciones, ajustes, limpieza, engrasado y sustitución de piezas o componentes de cualquier elemento, así como en la actualización del software, para garantizar su funcionamiento óptimo. Estas operaciones de mantenimiento para cada elemento y sistema, y su frecuencia, deberán indicarse por escrito en un Plan de mantenimiento preventivo. El Contratista tendrá en cuenta en su cuota los controles receptivos, según la legislación española, p. ej., la detección de radiación. Este Plan estará sujeto a la aprobación del Supervisor de Seguridad de la Oficina antes de su entrada en vigor, y se actualizará según sea necesario en el Plan de mantenimiento preventivo anual siguiente a la instalación para incluir nuevos equipos y reflejar la retirada de los equipos desmantelados más antiguos. El Plan para el año que viene deberá presentarse a lo largo del mes de noviembre de cada año.

Al objeto de restringir el mantenimiento correctivo al máximo, es imperativo que el Plan de mantenimiento preventivo sea adecuado y eficaz para los sistemas y equipos de trabajo instalados. La Oficina puede requerir que el Contratista modifique el Plan durante la vida del contrato, en función del número de intervenciones correctivas efectuadas como consecuencia de un mantenimiento preventivo ineficiente.

Se exige al Contratista que presente a la Oficina un Plan de mantenimiento preventivo de 45 días en los tres primeros días de cada mes, basado en el Plan de mantenimiento preventivo anual, que debería incluir:

- Las tareas de mantenimiento preventivo, que se efectuarán en los próximos 45 días, con indicación de los sistemas de seguridad que se van a revisar y las fechas y horas de cada intervención.
- Emplazamiento en el que se llevará a cabo cada tarea (edificio).
- Fundamento del mantenimiento (imperativo legal, recomendación del vendedor detallando el motivo, etc.).
- Personal asignado a cada tarea.
- Plan de Salud y Seguridad, Libro de Incidencias según el Artículo 13 del Real Decreto 1627/1997.
- Instalaciones y aparatos en periodo de garantía con la fecha de finalización de la misma.
- Historial del mantenimiento preventivo efectuado durante el mes anterior.

El licitador deberá incluir el precio anual del mantenimiento preventivo de ser admitido a la segunda fase de la licitación. La propuesta deberá incluir los siguientes elementos:

1. Instalaciones objeto del mantenimiento anual (según inventario de instalaciones).
2. Número de aparatos mantenidos (unidades).
3. Mantenimiento preventivo anual por unidad.
4. Precio total del mantenimiento preventivo.

En la presentación de la oferta se deberá prestar especial atención al precio unitario, puesto que el aumento del precio del mantenimiento tras la incorporación de nuevos aparatos a las instalaciones se hará en base al precio indicado en dicho punto. La revisión de precios y la actualización del inventario de equipos se realizarán una vez al año, según el calendario financiero de la Oficina. El mantenimiento de cada equipo deberá efectuarse desde el momento de la instalación, incluyéndose el precio de dicho mantenimiento hasta el final del año en curso en la oferta de suministro e instalación, en base al precio unitario ofertado por el Contratista en su propuesta financiera.

La Oficina podrá optar por contratar únicamente el mantenimiento de alguno de las instalaciones objeto del mantenimiento y/o contratar el trabajo de forma puntual, cuando lo considere necesario.

La facturación mensual será fija y resultado de la división por 12 (mensualidades) de la cuota anual del plan de mantenimiento anual pactado al principio de cada año. El Contratista deberá facturar los servicios con el desglose por edificio.

En caso de detectarse una avería durante la realización de las tareas de mantenimiento preventivo, esta se solucionará con el mantenimiento correctivo.

6.3.2 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consiste en las operaciones necesarias para reparar, en el menor tiempo posible, las averías o incidentes que puedan producirse en algún elemento del sistema de seguridad. En función de la complejidad de la avería, la Oficina determinará si los plazos pueden ser ampliados, teniendo en cuenta que el Contratista deberá disponer de material de reposición para responder con la mayor brevedad posible.

El Contratista se encargará del suministro de personal debidamente formado, materiales, productos y equipos para la intervención.

Para todas las intervenciones se deberá rellenar el formulario de oferta que se entregará a los licitadores en la segunda fase de la publicación e introducirse en el programa informático aprobado para gestionar todos los aspectos de seguridad.

Los servicios de mantenimiento correctivo son aplicables a los sistemas de seguridad de todos los inmuebles de la Oficina y a los nuevos equipos que deban ser instalados. La Oficina puede añadir servicios y sistemas adicionales de seguridad en cualquier momento y por un motivo justificado, en cualquiera de sus oficinas del mundo, que se incluirán en este contrato.

El Contratista está obligado a responder a cualquier notificación de incidencia cursada por la Oficina por escrito, en un período máximo de 2 horas desde su notificación, las

24 horas del día. El personal adecuado deberá resolver la incidencia según los plazos de tiempo indicados en el acuerdo de nivel de servicio, que se entregará a los licitadores en la segunda fase de la licitación, contados desde el momento en el que la Oficina notificó la avería o desde el momento en que el técnico que realiza el mantenimiento preventivo detecta la necesidad de una intervención correctiva, se lo comunica a la Oficina y ésta aprueba la reparación en el acto, si es urgente o tras presentación de oferta si puede esperar. Será la Oficina quién determine la urgencia en el momento en que se le notifique la incidencia. Dicha información deberá ser trasladada al Supervisor de Seguridad en el acto. En caso de que el Contratista no notifique a la Oficina la avería detectada, podrá ser considerado responsable de cualquier daño causado por la utilización prolongada de un sistema defectuoso.

El mantenimiento correctivo y su subsiguiente facturación deberán incluir la reparación por parte del Contratista de equipos dañados o averiados, incluyendo:

- El precio de la mano de obra incluirá todos los gastos necesarios para la completa y correcta ejecución de la reparación de los sistemas de seguridad o sustitución de piezas, incluyendo el pequeño material y consumibles necesarios para llevar a cabo la tarea (cables, clavos, tornillos, etc.).
- El suministro e instalación de piezas o de nuevos equipos de seguridad para la reparación o sustitución de los actuales equipos y sistemas de seguridad. Al precio de las piezas o nuevos equipos se le aplicará el porcentaje de descuento indicado en la propuesta financiera del Contratista.

El técnico deberá someter al Supervisor de Seguridad el desglose financiero estimado de la intervención para obtener su aprobación antes de realizar la intervención (según el anexo que se entregará a los licitadores en la segunda fase de la licitación). La aprobación se solicitará por correo electrónico.

Salvo que se produzca una situación de emergencia, que será específicamente justificada por la Oficina, en relación con la cual se establecerá un procedimiento adecuado, la Oficina solicitará el mantenimiento correctivo de los sistemas de seguridad a través del formulario de oferta enviado por correo electrónico. El Contratista deberá contestar sin demora, y de tal manera que se respeten los plazos mínimos pactados. El Contratista está obligado a mantener los precios establecidos en este contrato marco.

Toda intervención de equipo averiado que esté en garantía será tramitada por el Contratista, sin facturación aplicable por estos servicios, mientras se efectúen durante el horario laboral.

7 SERVICIOS ADICIONALES

Durante la vigencia del contrato marco, la Oficina podrá pedirle al Contratista la prestación de otros servicios relacionados con la seguridad no especificados explícitamente en este pliego, siempre y cuando no estén cubiertos por otros contratos de la Oficina. Tales servicios podrán consistir por ejemplo en:

7.1 Consultoría relacionada con la seguridad

Durante la vigencia del contrato marco, la Oficina podrá pedirle al Contratista la prestación de servicios de consultoría, incluyendo por ejemplo, pero no exclusivamente, los siguientes especializaciones:

- Prestación de servicios destinados a realizar evaluaciones de peligros, evaluar y analizar riesgos y formular una estrategia, una política y un plan de seguridad para cualquier desarrollo. Se incluye aquí la elaboración de un diseño de seguridad y las necesarias especificaciones de seguridad.
- Presentación de un programa completo de concienciación sobre la seguridad.
- Formación del personal de Seguridad interno y externo en materia de seguridad, por ejemplo sobre las bases de datos empleadas en Seguridad y sobre aquellas materias de seguridad que puedan mejorar la eficiencia de dicho personal (a título de ejemplo: atención al cliente, control del estrés en servicios de vigilancia, técnicas de detección e identificación de sospechosos, defensa policial, etc.).
- Prestación de servicios de IT, tales como programación de accesos, propuesta e implementación de software, soporte a la Oficina y consultoría relacionados con software de seguridad.
- Consultoría técnica en la selección de equipos, tecnologías de seguridad u organización del servicio.

Dichos servicios se podrán solicitar siempre y cuando no estén cubiertos por otro contrato de la Oficina.

7.2 Servicios especiales

La Oficina es una Agencia descentralizada de la Comisión Europea que depende de la Dirección General de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y PYMEs (GROW) y como tal, las medidas de seguridad recogidas en la Decisión (UE, Euratom) 2015/443 de la Comisión de fecha 13 de marzo de 2015 sobre la seguridad en la Comisión⁷ son de aplicación en la Oficina y, por lo tanto, susceptibles de ser solicitadas al Contratista, como por ejemplo, los servicios de seguridad en los desplazamientos o los de verificación y análisis. Éste deberá pues estar en disposición de ofertar dichos servicios si la Oficina los solicitase. Se informa de que en el caso de ser necesarios servicios de investigación, las empresas de Seguridad Privada pueden subcontratar dicho servicio siempre y cuando la empresa subcontratada cumpla con la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, título II, capítulo II.

A título orientativo, se informa de que de necesitarse dichos servicios, no excederían el 5% del volumen total del mercado.

⁷ El texto oficial se puede consultar en el portal de leyes de la Unión Europea: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015D0443>

7.3 Consultas de datos de la base de datos (queries)

La Oficina podrá solicitar consultas de los datos contenidos en la base de datos de control de acceso de la Oficina. El precio se establecerá en base al precio por hora ofertado por el Contratista en su propuesta financiera y el número de horas que el Contratista necesite para llevar a cabo la consulta.

7.4 Ofertas de servicios adicionales

En caso de solicitarse servicios adicionales que no estén explícitamente definidos en el presente pliego, la Oficina podrá requerir que el Contratista le presente hasta tres (3) ofertas de dichos servicios con el desglose de todos los costes, escogiendo la Oficina aquella que considere más adecuada.

La Oficina se reserva el derecho de contrastar las ofertas con los precios de mercado. En caso de que se encuentren mayores discrepancias entre el precio ofertado por el Contratista y los precios de mercado, la Oficina podrá solicitar al Contratista que suministre dicho servicio al precio que la Oficina haya podido estimar de acuerdo con el mercado.

Este procedimiento se aplicará también a las ofertas de servicios prestados fuera de los inmuebles de la Oficina en Alicante. En dicho caso, la Oficina tomaría en cuenta en la evaluación del precio propuesto los precios vigentes en el mercado relevante en el país en el que se solicita la prestación de dichos servicios.

En caso de solicitarse servicios a prestar en países diferentes de España se aplicará el sistema de reembolso de gastos conforme a la guía de misiones de la Oficina.

8 SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

La Oficina supervisará todos los servicios prestados, llevando a cabo controles *in situ*, auditorías formales, encuestas de satisfacción interna o que de cualquier modo se consideren apropiados, para detectar cualquier anomalía que pudiera causar gastos innecesarios y/o daños a los empleados y/o a la actividad de la Oficina.

La Oficina se reserva el derecho a contratar a un tercero para dicha supervisión de cualquiera de los contratos específicos.

Entre los elementos que se supervisarán se incluyen:

- Los estándares de calidad indicados en los documentos contractuales.
- La eficacia de dotar personal con las competencias adecuadas solicitadas.
- La calidad del personal y la adhesión a los requisitos del perfil.
- La velocidad y agilidad en responder a los pedidos y/o ante emergencias.
- La adhesión a los plazos. La Oficina puede solicitar introspección en los planes de proyectos a cualquier nivel.
- La calidad de la administración.
- El seguimiento del personal del Contratista y la gestión del servicio.

- La calidad de los resultados que deban entregarse.

En el Anexo II.IV Acuerdo de nivel de servicio (SLA), que se entregará a los licitadores en la segunda fase de la licitación, se resumen los servicios que se propone considerar en relación con la gestión de la operación y el modo de controlar su correcta aplicación mediante la medida de indicadores. El incumplimiento del SLA por parte del Contratista dará lugar a la imposición de una sanción económica según se indica en el SLA. La Oficina tiene el derecho de modificar los indicadores así como los requisitos mínimos según su criterio en el caso de que dejen de ser efectivos y/o relevantes para medir la calidad del servicio prestado. La Oficina consultará al Contratista antes de modificar y/o incorporar nuevos indicadores de calidad, y le notificará de cualquier cambio realizado.

9 DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Informe y reunión mensual

El Contratista, representado como mínimo por el Gerente de Contratos, mantendrá reuniones mensuales con el Supervisor de Seguridad de la Oficina o la persona designada a este efecto, en la cual se tratará el desarrollo del servicio, los incidentes sucedidos en el transcurso del mes pasado y las medidas de control y acciones necesarias para corregir las desviaciones, si las hubiera.

Asimismo, el Contratista elaborará y entregará en los primeros 3 días laborables de cada mes un informe mensual en el cual explicará el desarrollo del servicio en el transcurso del mes anterior. Los informes mensuales deberán incluir, como mínimo, los siguientes campos relativos a las actividades llevadas a cabo durante el mes:

1. Mantenimiento preventivo (in situ y remoto)
 - a. Planificación anual
 - b. Planificación próximos 45 días
 - c. Mantenimiento realizado durante el mes
 - d. Informe sobre el mantenimiento preventivo
 - e. Incumplimiento de plazos
2. Mantenimiento correctivo
 - a. Intervenciones solicitadas
 - b. Intervenciones realizadas y cerradas
 - c. Intervenciones abiertas
 - d. Informe sobre el mantenimiento correctivo
 - e. Incumplimiento de plazos
3. Incidentes
 - a. Abiertos
 - b. Tratados y cerrados
 - c. Pendientes de resolución
 - d. Propuestas de mejoras
4. Estadísticas y gráficos

5. Proyectos del contratistas
 - a. Planificados
 - b. En curso
 - c. Pendientes
6. Comentarios adicionales

La Oficina se reserva el derecho de modificar el contenido mínimo del informe mensual durante la vigencia del contrato, así como requerir que el Contratista le proporcione información más detallada.

El Gerente de Contratos preparará las facturas mensuales en los 5 primeros días del mes. Para la aceptación de la factura mensual se deberá haber aportado a la Oficina el informe mensual.

Plan de mantenimiento preventivo

El Contratista deberá presentar en los 15 primeros días del año el calendario del mantenimiento preventivo para el año en curso y un, durante el año, el plan de mantenimiento preventivo de 45 días en los tres primeros días de cada mes.

Lista de equipos

El Contratista tiene la obligación de mantener en todo momento una lista actualizada de todos los dispositivos y equipos de seguridad.

Reunión bisemanal

El Gerente de Contratos deberá reunirse al menos dos veces a la semana con el Supervisor de Seguridad de la Oficina, para mantenerlo informado en todo momento sobre el desarrollo del servicio y tratar con él cualquier tema que surja durante la prestación del servicio.

Informes ad-hoc

En casos puntuales la Oficina podrá requerir que el Contratista le presente un informe ad-hoc, en el plazo establecido a tal efecto por la misma. Por ejemplo, en el caso de que se produzca cualquier incidencia médica durante el servicio, el Contratista presentará a la Oficina un informe detallado.

10 PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES

La Oficina tiene instaurado un plan de continuidad de las actividades comerciales ante emergencias y/o catástrofes.

Dentro del contexto de dicho Plan, se podrá requerir al Contratista que tome medidas en respuesta a unos requisitos inmediatos.

El Contratista deberá garantizar una respuesta inmediata y facilitar un número de teléfono que conecte con un centro de atención telefónica que esté operativo 24 horas

al día, 7 días a la semana, 365 días al año, para atender las llamadas recibidas fuera del horario laboral normal.

Las llamadas deberán ser atendidas por un miembro del personal que hable inglés y español con un nivel de comprensión equivalente al nivel B2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas y que posea conocimientos detallados del contrato.

Al mismo tiempo, el Contratista garantizará la disponibilidad de personal para hacer frente a emergencias en el plazo adecuado.

Asimismo, la Oficina dispone de un plan de emergencias en caso de averías graves, incendios, etc., fuera de horario laboral, festivos y fines de semana, que el Contratista deberá asumir al inicio del contrato marco.

11 MATERIALES PROHIBIDOS O SU LIMITACIÓN DE USO

El Contratista deberá limitar el uso de los materiales o sustancias a los niveles recogidos en el Reglamento (CE) 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH) y a sus posteriores modificaciones:

A continuación se da un listado de materiales recogidos en el REACH solo a título enumerativo e informativo sin excluir ninguno de los no nombrados:

- Amianto,
- Derivados del arsénico en las aplicaciones descritas en la el REACH
- Benceno,
- Disolventes clorados,
- Carbono y sulfatos pesados,
- Derivados del mercurio,
- Bifenilo, trifenilo y policloruros,
- Metano (Ugilec 141, Ugilec 121 y DBBT),
- Sustancias cancerígenas, mutágenas o tóxicas,
- Sales de fenol, sales de benceno, '2-naftilamina' y sus sales,
- Cadmio y sus derivados en las aplicaciones consideradas en el REACH
- Creosota,
- Pentaclorofenol.

Asimismo, se limitará la presencia de las siguientes sustancias y componentes a lo recogido en el REACH, a la normativa particular para cada material o sustancia y en su caso, si no quedase regulado por dichos documentos, a su no presencia:

- Sustancias responsable de descomponer el ozono:
 - Clorofluorocarbonos (CFCs),
 - Hidroclorofluorocarbonos (HCFs),
 - Halones,

Tetracloruro de Carbono,
Hidrobromofluorocarbonos,
Bromuro de metilo.

- Fibras cerámicas y todas las fibras de diámetro inferior a 3 µm en virtud de la directiva UE 2017/2398 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Lana mineral no encapsulada en virtud de la Directiva 1272/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo y posteriores modificaciones, en virtud del REACH y según norma EN 4303.
- Formaldehído en virtud de la Directiva 605/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo modificada por 491/2015.
- Espuma de poliuretano y poliestireno en las partes del inmueble ocupado por personal, según normativa europea EN/14307/14308/14309 y la Directiva del Consejo de 21 de diciembre de 1988 relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre los productos de construcción (89/106/CEE).
- Cualquier sustancia o producto recogido en la Directiva UE 2017/2398 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017 por el que se modifica la Directiva 2004/37/CE relativa a la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes carcinógenos o mutágenos durante el trabajo.

Se limitará cualquier producto con una tasa de radiactividad superior a la de los estándares españoles o europeos. Visite los sitios web:

https://ec.europa.eu/energy/en/topics/nuclear-energy/radiation_protection (Publicado por la Comisión Europea),

<https://www.csn.es/normativa-del-csn/normativa-espanola> (Publicado por el Consejo Seguridad Nuclear de España).

Se limitará la exposición de los trabajadores a agentes químicos, en base a lo establecido en la normativa vigente en general, y en particular a lo indicado en el Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo, o en sus posteriores modificaciones.

Asimismo, se limitará la exposición de los trabajadores a agentes biológicos, en base a lo establecido en la normativa vigente en general, y en particular a lo indicado en el Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo, o en sus posteriores modificaciones.

12 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA OFICINA

12.1 Eficiencia energética

Todos los equipos eléctricos/electrónicos adscritos al servicio y que estén incluidos en el programa Energy Star, deberán poseer la certificación Energy Star. De igual manera se cumplirá que todos los equipos eléctricos/electrónicos adscritos al servicio y que por legislación europea tienen que tener etiquetado energético lo tengan. Sólo se harán excepciones cuando se justifique adecuadamente su inexistencia en el mercado y siempre bajo la aprobación de la Oficina. En el caso específico de televisores y monitores, todos deberán poseer la etiqueta de eficiencia energética más alta posible (clase A+++ de acuerdo con el [RD 1390/2011](#) o clase A de acuerdo con el [Reglamento UE/2017/1369](#)).

En cuanto a la incorporación de nuevos equipos por petición de la Oficina ya sea por adquisición, leasing o alquiler, la Oficina solicitará el pedido por escrito, detallando las especificaciones técnicas requeridas para cada producto o equipo. Estas especificaciones técnicas harán hincapié en criterios de impacto ecológico y de sostenibilidad. A modo orientativo, dichos criterios podrán incluir:

- Eficiencia energética
- Bajo consumo de agua
- % de reciclabilidad de los materiales del equipo
- Bajo nivel de ruido

Otras certificaciones medioambientales (p.e: ecodiseño).

Verificación: Durante la vigencia del contrato, cuando se realicen peticiones de ofertas, el gestor del contrato por parte de la Oficina incluirá los requerimientos medioambientales mencionados y consultará con el equipo de Medioambiente y el Energy Manager del Departamento de Infraestructuras e Instalaciones. La Oficina requerirá al contratista la aportación de las pruebas documentales.

Excepcionalmente, si el contratista no encontrara en el mercado algún equipo con los criterios requeridos, deberá justificarlo y presentar una alternativa a la Oficina quien decidirá en última instancia si es admisible dicha excepción.

12.2 Acciones a desarrollar para favorecer la eficiencia energética

Asegurar el compromiso de la empresa proveedora del servicio para que, sin poner en compromiso su principal cometido:

- Trabaje proactivamente en la búsqueda de ineficiencias energéticas (por ejemplo, si hay equipos en marcha o luminarias encendidas fuera de horario, si encuentra pérdidas de agua, equipos de acondicionamiento de aire en marcha en lugares no ocupados y no necesarios), las comunique al servicio 24h de la empresa de mantenimiento para que actúe de inmediato y colabore en las tareas de eficiencia energética de los edificios (por ejemplo

apagar luces con interruptor manual que vea encendidas, promover el uso de escaleras en vez de ascensores en la realización de rondas..).

- Contribuya a acciones concretas como, por ejemplo, la Hora del Planeta®, siguiendo las indicaciones de la Oficina.

Una vez adjudicado el contrato, el contratista deberá suministrar un procedimiento o un plan de acciones a desarrollar con el objetivo de conseguir una mayor eficiencia energética de las instalaciones de la Oficina.

Verificación: Durante la vigencia del contrato, el gestor del contrato por parte de la Oficina, verificará que el procedimiento entregado y aprobado se cumple.

13 REGLAS, REGLAMENTOS, NORMAS Y ESTÁNDARES

El Contratista deberá garantizar que su servicio cumpla específica e íntegramente con la legislación vigente de ámbito local y nacional, en especial, son de aplicación en el caso de España las siguientes normas y reglamentos principales:

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- 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).
- Norma europea en materia de protección de datos “Directrices de videovigilancia EDPS de 17 de marzo de 2010”, y sus eventuales modificaciones posteriores. Visite el enlace:

http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/webdav/site/mySite/shared/Documents/Supervision/Guidelines/10-03-17_Videovigilancia_Guidelines_EN.pdf

- Real Decreto 188/2016, de 6 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se establecen los requisitos para la comercialización, puesta en servicio y uso de equipos radioeléctricos, y se regula el procedimiento para la evaluación de la conformidad, la vigilancia del mercado y el régimen sancionador de los equipos de telecomunicación.
- Real Decreto 186/2016, de 6 de mayo, por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos.
- Los servicios incluidos en este contrato marco deberán cumplir con la norma ISO 27001 relativa a la seguridad de la información.

14 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

14.1 Formación e información

El Contratista deberá presentar a la Oficina, en caso de ser requerida, documentación que acredite que los trabajadores asignados a este contrato han recibido la formación en el ámbito de prevención de riesgos laborales exigible por la normativa vigente previamente a la realización de trabajos en las instalaciones, en base a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, así como la información adecuada en dicha materia, en los términos establecidos en el artículo 18 de la citada Ley.

La Oficina podrá exigir al Contratista la actualización de esta información y/o formación, así como cualquier otra formación complementaria motivada, por ejemplo, por cambios organizacionales u operativos, cambios en los riesgos existentes o por la introducción de nuevos procesos o de nuevos equipos de trabajo.

Los trabajadores asignados a este contrato deberán tener plena disponibilidad para asistir a las formaciones (cursos, charlas,...) que eventualmente organice el órgano de contratación y sea requerida su presencia, y especialmente, pero no exclusivamente, aquellas relacionadas con temas de seguridad y emergencias.

14.2 Equipos de protección individual

El Contratista facilitará a los trabajadores equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus funciones y velará por el uso efectivo de los mismos. Estos equipos estarán certificados y dispondrán de marcado CE. Del mismo modo, se compromete al mantenimiento adecuado y a su reposición periódica en base a las instrucciones del fabricante. El órgano de contratación podrá exigir la renovación de estos equipos cuando de manera justificada observe un uso inadecuado o un mal estado de los mismos.