



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
ADJUDICACIÓN A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO
GENERAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE
VIGILANCIA Y AUXILIARES EN MERCAGRANADA,
S.A.
EXPEDIENTE Nº 2M/2017**

INDICE

1	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	3
2	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	4
2.1	GENERAL	4
2.2	AMBITO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	4
2.3	INSTALACIONES DE OPERACIONES	4
3	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	5
3.1	ASPECTOS COMUNES A AMBOS LOTES	5
3.1.1	DESARROLLO DEL SERVICIO	5
3.1.2	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	6
3.1.3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.	8
3.1.4	SERVICIOS ADICIONALES	9
3.1.5	EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE MERCAGRANADA A DISPOSICIÓN DEL CONTRATISTA	10
3.1.6	PLAN DE FORMACIÓN	10
3.2	LOTE Nº 1: SERVICIO DE AUXILIARES	12
3.2.1	OBJETO DE LA PRESTACION	12
3.2.2	FUNCIONES	12
3.2.3	ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO	13
3.2.4	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO	14
3.2.5	FORMACIÓN ESPECÍFICA	14
3.3	LOTE Nº 2: SERVICIO DE VIGILANCIA	15
3.3.1	Objeto del servicio	15
3.3.2	Funciones	15
3.3.3	ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO	19
3.3.4	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO	20
3.3.5	FORMACIÓN ESPECÍFICA	21
4	COORDINACION Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.	21
4.1	ORGANIZACIÓN	21
4.2	COORDINACIÓN MERCAGRANADA Y ADJUDICATARIO	22
4.3	COLABORACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS	23
5	PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	23
5.1	Seguimiento de la calidad	24

5.1.1	Identificación de los elementos susceptibles de control	24
5.1.2	Dinámica de la realización de los controles	25
5.1.3	Análisis de los resultados y consecuencias	26
6	RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE	26
6.1	DESCRIPCIÓN DE LAS FALTAS.	26
6.1.1	Faltas comunes a ambos servicios.	26
6.1.2	Lote nº 1: Servicio de Auxiliares	27
6.1.3	Lote nº 2: Servicio de Vigilancia	28
6.2	SANCIONES	28
7	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR MERCAGRANADA.	29
8	CLÁUSULAS	29
8.1	DE CONTROL SEGURIDAD	29
8.2	DE CONTROL SISTEMAS	30
8.3	MEDIOAMBIENTALES	30
8.4	DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	32
8.4.1	CON CARÁCTER PREVIO, EN LA FASE DE CONCURSO	32
8.4.2	EN EL PLAZO DE UN MES DESDE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	33
9	PLAZO DE ENTREGA Y PRÓRROGAS	33
10	DERECHO APLICABLE.	34
11	ANEXOS	0
11.1	ANEXO 1. PLANO DE MERCAGRANADA.	0
11.2	ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA ESPECÍFICA A ENTREGAR.	0
11.3	ANEXO 3.- PERSONAL ACTUALMENTE EXISTENTE.	0

1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Este pliego tiene por objeto la descripción detallada de las condiciones y las características por las que se regirá la ejecución del "**Servicio de Vigilancia y Personal Auxiliar para MERCAGRANADA**" por parte del adjudicatario así como las relaciones entre éste y la dirección de MERCAGRANADA, en lo que se refiere a aspectos técnicos del servicio y seguimiento del contrato y las condiciones, tanto derechos como deberes, de las dos partes -empresa y MERCAGRANADA en la ejecución del contrato.

Este servicio, debido a su naturaleza incluye:

- LOTE N° 1: Y un **servicio de personal auxiliar** que contempla las tareas a realizar por parte de personal auxiliar, ya sean controladores de las instalaciones para el correcto estado de las mismas, como para el control y cobro del acceso al recinto.
- LOTE N° 2: Un **servicio de vigilancia** que contempla las tareas a realizar por parte de personal de vigilancia de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente, en donde las mismas, deben ser prestadas por una empresa de seguridad de la que dependerá el personal adscrito al servicio de vigilancia, empresa especializada, legalmente constituida, autorizada para esta actividad e inscrita en el Registro Especial de Empresas de Seguridad Privada.

La presente licitación engloba tanto actividades de seguridad privada (vigilancia, lote n° 2) como de servicios (auxiliares lote n° 1), por lo que las empresas que se presenten a este concurso a ambos lotes, deberán presentarse como Unión Temporal de Empresas (UTE) y, en caso de salir adjudicataria formalizarla en un plazo no superior a 30 días a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación.

La presente selección se regirá por el presente Pliego de Contratación. Los interesados, por el simple hecho de tomar parte en la selección, aceptarán el contenido del pliego. Cualquier incidencia, duda o discrepancia que pudiera surgir en la interpretación y aplicación de estas bases, será resuelta por MERCAGRANADA.

2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1 GENERAL

El conjunto de los servicios que se proponen en este pliego están dentro de las actuaciones destinadas a garantizar la seguridad de las personas y bienes dentro del recinto de MERCAGRANADA así como el control de sus accesos y el correcto estado de las instalaciones de su propiedad.

Asimismo, el expediente se ha preparado para facilitar la contratación de los recursos auxiliares que se precisen para garantizar la correcta operativa del servicio.

2.2 AMBITO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

MERCAGRANADA, S.A. es la sociedad gestora de la Unidad Alimentaria que concentra los Mercados Mayoristas de la ciudad de Granada, así como numerosas firmas de elaboración, comercio y distribución de productos frescos y congelados. Características principales:

- Ubicación: Ctra. Badajoz- Granada, Km 436, 18015 GRANADA.
- Superficie: 86 hectáreas.
- Número de empresas que hay en el recinto: 115

El ámbito de la prestación del servicio será en los espacios e instalaciones exteriores e interiores de MERCAGRANADA, ver plano en ANEXO Nº 1 de este Pliego de condiciones técnicas.

2.3 INSTALACIONES DE OPERACIONES

Para la prestación de las tareas previstas por parte del contratista, MERCAGRANADA dispone de unas instalaciones situadas dentro de su perímetro que se cederán a la empresa adjudicataria.

Es necesario que las instalaciones previstas se mantengan en el estado funcional previsto en el proyecto y en condiciones de limpieza adecuado. Por otra parte, estas instalaciones serán utilizadas para las tareas de la presente contrata.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los gastos derivados de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

Será a cargo de la empresa adjudicataria cualquier reforma o modificación de los locales para su adaptación al uso, incluso los necesarios para cumplir las exigencias de la legislación laboral vigente y la normativa de seguridad y salud laboral que fueran aplicables al personal de la empresa adjudicataria con motivo o derivado de la relación contractual que se establezca para la ejecución de este servicio. Estas reformas deberán ser autorizadas previamente por MERCAGRANADA

A finales del periodo de vigencia del contrato, los locales serán devueltos a MERCAGRANADA en perfecto estado de uso, resultando en beneficio de los

mismos cualquier reforma o mejora efectuada de acuerdo con los párrafos anteriores, sin que pueda ser reclamada cantidad alguna a MERCAGRANADA por estos conceptos. Cuando así se indique al adjudicatario, por parte de MERCAGRANADA, aquel devolverá los locales en la situación inicial en la que los recibió.

Si a la finalización del contrato los locales no estuvieran en perfecto estado de conservación y limpieza, MERCAGRANADA se reserva el derecho de realizar por su cuenta los trabajos necesarios, siendo imputados su coste al adjudicatario, al margen de las penalizaciones que procedan.

Asimismo, y durante todo el periodo de duración del contrato, MERCAGRANADA se reserva el derecho de traslado o desalojo de los locales concedidos, sin que el adjudicatario tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

3.1 ASPECTOS COMUNES A AMBOS LOTES

3.1.1 DESARROLLO DEL SERVICIO

En el desarrollo de la prestación del servicio de este contrato, el personal de vigilancia y seguridad así como el personal auxiliar que el adjudicatario destine en las instalaciones de MERCAGRANADA estará subordinado:

- Al cumplimiento, en todo caso, de las instrucciones relativas a los servicios objetos de este pliego que le sean aportados por los responsables de los órganos gestores de **las Áreas de Seguridad y Atención al Cliente** de MERCAGRANADA, y, en concreto por el Responsable de Equipo (RE), a los que deberán consultar e informar de manera inmediata cada vez que se produzcan dudas de interpretación o situaciones irregulares, que será quien tome decisiones como, por ejemplo en los casos en que sea necesario informar prioritariamente o simultáneamente a los Cuerpos de Seguridad Pública, exceptuando los casos en que la urgencia o gravedad de la situación requiera una actuación inmediata, que estará bajo la responsabilidad del adjudicatario y del Agente.
- La conducta con los clientes/usuarios en general y el personal de MERCAGRANADA siempre será acorde al **Código de Conducta y Buenas Prácticas de MERCAGRANADA**, de lo contrario, ésta podrá requerir la sustitución del personal que sea objeto de quejas reiteradas o que considere que no está realizando sus funciones correctamente.

3.1.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

3.1.2.1 Generales

- a. La presente contratación se considera necesaria por razones técnicas y organizativas, por lo que deberán cumplir con el objetivo de dotar a MERCAGRANADA de los medios necesarios para su correcto funcionamiento.
- b. Se optimizarán los recursos humanos y equipos técnicos que permitan la consecución de un servicio en el que prime la calidad. La flexibilidad del servicio debe ser un valor importante, la adecuación de los medios humanos y materiales a las exigencias actuales y futuras deberán permitir un equilibrio constante para resolver las necesidades diarias con el único objetivo de obtener los mejores resultados.
- c. La empresa contratista promoverá actitudes y conductas cívicas que fomenten una unidad alimentaria más segura, acordes con el [Código de Conducta y Buenas Prácticas de MERCAGRANADA](#) y asimismo, en su contrato aceptará estar de acuerdo con los diez principios del pacto Mundial (<http://MERCAGRANADA.es/MERCAGRANADA-y-los-diez-principios-del-pacto-mundial/>).

3.1.2.2 Documentación

- a. El licitador deberá presentar en su oferta el organigrama de su plantilla, con nombres y apellidos, categoría o cualificación profesional y porcentaje de dedicación al contrato objeto del concurso.
- b. El licitador, especificará para cada servicio, su plantilla en puestos de trabajo según la relación de servicios definidos en el objeto del presente concurso y que se matizarán a continuación en sucesivos capítulos del presente Pliego, detallando las tareas asignadas y grado de dedicación de cada una de ellas, con su valoración económica pormenorizada.
- c. El adjudicatario presentará mensualmente a MERCAGRANADA S.A. fotocopia del modelo TC1 y TC2 sellado por la entidad reguladora, así como justificación del pago de las nóminas.
- d. El adjudicatario deberá presentar hoja de control de plantilla y número de TIP de cada vigilante.
- e. El adjudicatario deberá tener acreditación ISO u OHSAS.

3.1.2.3 Dotación de personal, formación y equipamiento

- a. El contratista integrará en sus equipos la plantilla de personal necesario e idóneo para la prestación completa de los servicios, debiendo estar todos sus componentes asegurados y formados conforme a la legislación vigente.
- b. Así mismo, deberá estar al día en el pago de los haberes de los mismos, Seguridad Social, Seguro de accidentes de trabajo, y costeará sus

uniformes de trabajo y material de seguridad necesario para la prestación de la actividad laboral por cuenta exclusiva del contratista.

3.1.2.4 *Prestación del Servicio*

- a. Fijar los turnos de trabajo, con una duración máxima de 12 horas, por considerarse indispensable para alcanzar una adecuada calidad en la prestación de este Servicio.
- b. No realizar turnos consecutivos con un descanso inferior a 12 horas entre ellos, para evitar así fatiga en el personal y por tanto falta de eficacia en el trabajo.
- c. El personal afecto, deberán desempeñar sus funciones sujetos al cumplimiento de las normas que rigen en MERCAGRANADA S.A., así como al acatamiento de la normativa aplicable a los trabajadores en materia de trabajo, empleo, prevención de riesgos laborales y seguridad social, resultando el adjudicatario solidariamente responsable con las infracciones en que pueda incurrir dicho personal, siendo MERCAGRANADA S.A. ajena a esta responsabilidad.
- d. El personal afecto al servicio estará en todo momento debidamente uniformado a fin de su perfecta diferenciación del personal de MERCAGRANADA, para lo cual además, todos los uniformes llevarán el rótulo de la empresa adjudicataria, en cada caso.
- e. Todos los gastos necesarios para el perfecto desarrollo del servicio serán de cuenta del adjudicatario (vehículos, uniformes, formación, seguros, transporte, combustible, material de escritorio y papelería necesarios para la elaboración de los planes de servicio e informes, gastos derivados del soporte informático, etc.).
- f. MERCAGRANADA S.A. tendrá el derecho de recusar a cualquier empleado del adjudicatario, cuya cualificación e idoneidad considere como insuficiente e inadecuada, quedando entendido que el ejercicio de este derecho no podrá ser alegado por el adjudicatario o por los empleados rechazados para obtener una indemnización, ya que tal situación constituye por sí misma un incumplimiento de las presentes condiciones.
- g. El contratista se compromete a sustituir con total indemnidad para MERCAGRANADA S.A. a aquel operario de su plantilla que produzca deterioros en las instalaciones o en el servicio, sin perjuicio del derecho de MERCAGRANADA S.A. para exigir al contratista las responsabilidades económicas que se hayan podido producir derivada de la referida conducta.
- h. Si por huelga del personal del adjudicatario o por causas imputables a éste no se prestaran los servicios objeto del contrato, MERCAGRANADA S.A., en ningún caso abonará el importe de los servicios no prestados.

3.1.2.5 *Personal y Responsabilidad sobre el personal*

- a. El adjudicatario será el exclusivo y directo responsable de la totalidad del personal a su cargo, sin que pueda existir, ni llegar a nacer una relación laboral de los mismos con respecto a MERCAGRANADA S.A., para ello, la empresa adjudicataria designará un "Jefe de Equipo" que será interlocutor válido ante MERCAGRANADA S.A., además de poner todos los medios para que los referidos empleados se encuentren bajo su exclusivo ámbito organizativo y de dirección.
- b. El personal a disponer en la Unidad Alimentaria, será el determinado en su oferta. La presencia de más personal del contratista nunca podrá considerarse plantilla directa adscrita, y por tanto subrogable, al servicio de seguridad de MERCAGRANADA S.A.
- c. Si por razones objetivas motivadas por variaciones de servicios, de instalaciones, etc. se planteara una variación de la plantilla directa adscrita al servicio con respecto a la existente en la oferta adjudicada, deberá ser conocida expresamente y aprobada por escrito por la dirección de MERCAGRANADA S.A.
- d. El adjudicatario responderá de todas las indemnizaciones por los daños y perjuicios que como consecuencia de la prestación del servicio, puedan ocasionarse, tanto a terceros como a los propios bienes de MERCAGRANADA, S.A.
- e. El adjudicatario deberá disponer de una póliza aseguradora de cobertura de responsabilidad civil de sus empleados, acreditando copia compulsada de que dicha póliza está constituida y se está al corriente del pago de la misma.
- f. El personal asignado al servicio debe ser personal de la empresa adjudicataria, no pudiéndose subcontratar, servicios salvo expresa autorización de MERCAGRANADA. Se presentarán, a requerimiento de MERCAGRANADA, los documentos acreditativos de la pertenencia de dicho personal a la empresa adjudicataria (TC's).

3.1.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

Para realizar la labor de seguimiento y control por parte de MERCAGRANADA S.A. el contratista estará obligado a llevar un "**Control de prestación del servicio**" donde se consignen los partes diarios de servicio, incidencias, labores no realizadas y su causa, etc. Para realizar estas funciones y comunicarlas a MERCAGRANADA S.A., será necesario un PC con acceso a datos propiedad de la empresa adjudicataria.

El Jefe de Equipo designado, dará traslado diario de las actualizaciones de este registro al responsable de seguimiento de la contrata a través de los medios que decida MERCAGRANADA, S.A., que será fundamentalmente a través de medio digital (correos electrónicos, software de incidencias,...).

MERCAGRANADA S.A. podrá establecer otros mecanismos de control de la prestación del servicio en cualquier momento (ej: sistema adicional de fichajes,...).

3.1.4 SERVICIOS ADICIONALES

3.1.4.1 *Refuerzos*

En cualquier momento, se podrán solicitar del adjudicatario los refuerzos correspondientes con un plazo de preaviso no inferior a 48 horas. Estos refuerzos de horario se facturarán a los mismos precios ofertados.

3.1.4.2 *Tareas extraordinarias e imprevistas*

En cualquier momento del año, bien por causas de fuerza mayor, como imprevistos, o bien por la celebración de algún acto importante, MERCAGRANADA S.A. solicitará con carácter de urgencia al adjudicatario la prestación de los servicios correspondientes. Estas tareas se facturarán a los mismos precios ofertados.

El Adjudicatario pondrá a disposición de MERCAGRANADA en situaciones de emergencia (riadas, inundaciones, incendios, etc.) o cualquier avería grave cuya consecuencia MERCAGRANADA S.A. pueda considerar de emergencia, todo el personal adscrito al servicio. Los licitadores podrán incluir en su oferta cuantas sugerencias mejoren la prestación de estos servicios.

3.1.4.3 *Flexibilidad ante las Modificaciones*

Bajo este capítulo se estudian las posibles variaciones a las que el servicio se pueda ver obligado por alguna de las siguientes razones:

MODIFICACIONES DE HORARIO Y DÍAS DE MERCADO

La modificación de los horarios y días del mercado, puede afectar principalmente a la disponibilidad del personal adscrito al centro de MERCAGRANADA, S.A. Lógicamente, toda aquella afección que repercuta sobre las condiciones de desarrollo del trabajo (días y horarios) deberá estar refrendada por el convenio colectivo que esté en vigor en cada momento.

El contratista deberá garantizar el servicio en MERCAGRANADA S.A. sin coste adicional alguno, siempre que dichas modificaciones no representen un conflicto con el personal adscrito al servicio. En caso contrario se negociaría con la Dirección de MERCAGRANADA S.A. la solución óptima para la consecución del objeto del servicio.

ADECUACIÓN DEL SERVICIO A CAMBIOS DE NORMATIVA

La valoración económica de la adecuación del servicio a las innovaciones que puedan surgir es imposible definir las, por el propio desconocimiento de la posible innovación. No obstante, el Contratista deberá

estar al tanto de las posibles innovaciones que puedan surgir y que lógicamente puedan suponer, si no, un ahorro, sí una contención de costes tanto para la empresa concesionaria de la gestión como a MERCAGRANADA S.A.

En caso de que se den cambios por nuevas exigencias de legislación, el licitador estudiará y presentará una solución para el nuevo servicio exigido.

3.1.5 EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES DE MERCAGRANADA A DISPOSICIÓN DEL CONTRATISTA

El Contratista podrá hacer uso de instalaciones fijas dentro de MERCAGRANADA S.A. para:

1. **Vestuarios**, taquillas y aseos de su personal. Por una cuestión de racionalización del espacio limitado, estas instalaciones pueden asimismo ser utilizadas por el personal de MERCAGRANADA S.A., quien tendrá libre acceso a dichos locales, además de para su uso, para comprobar su estado y utilización. También podrán hacer uso de las instalaciones de vestuarios y aseos los transportistas que tengan aparcado su camión en las instalaciones del parking. Estas instalaciones se encuentran en el edificio del Aparcamiento de MERCAGRANADA, S.A.
2. **Puesto de Control**. Instalaciones habilitadas para el servicio de vigilancia (Acceso al software de Integración de Sistemas de Seguridad).
3. **Aparcamientos**. Del coche patrulla, así como de los vehículos particulares de los operarios.

3.1.6 PLAN DE FORMACIÓN

3.1.6.1 *Objetivos del Plan de formación del personal*

1. Se garantizará que todo el personal implicado conoce **sus funciones y los procedimientos** desarrollados en los manuales de trabajo y que dispone en todo momento de la información y/o formación necesaria para llevar las tareas encomendadas.
2. El personal adscrito al servicio, deberán **conocer el manejo de los sistemas** relacionados con la prestación del servicio. En cada servicio se describe la Formación específica.
3. El personal adscrito al servicio deberán tener **conocimientos adecuados** mediante certificados o títulos de formación correspondientes en:
 - a. Primeros auxilios

- b. Uso de Desfibrilador externo automático (y desfibrilador externo semiautomático)
- c. Extinción de incendios básicos
- d. Atención al Cliente (Presencial y Telefónica)
- e. Informática a nivel usuario
- f. Gestión de Residuos
- g. Reglamentos de funcionamiento y prestación de Servicio de Mercagranada.
- h. Prevención de Riesgos Laborales

Se presentará la documentación que acredite dichos conocimientos o compromiso de formación en los mismos, en un periodo mínimo de un mes.

3.1.6.2 Periodicidad de la formación

1. **Cuando haya reformas de importancia** en alguna de las instalaciones y/o equipos o se modifiquen los procedimientos de actuación existentes.
2. **En el caso de necesitar realizar alguna sustitución** o cambio en el personal que presta el servicio, deberá garantizarse la continuidad del mismo formando al nuevo personal en las características de las funciones del puesto de trabajo. En el supuesto de sustitución definitiva de un vigilante o auxiliar, el relevo deberá haber sido formado previamente, al menos durante 3 días, en los servicios e instalaciones de MERCAGRANADA. Este periodo de formación correrá a cargo del adjudicatario.
3. **Anualmente**, se realizarán talleres de recordatorio y actualización.

De la realización de la formación deberá dejarse **constancia verificable por escrito**.

3.2 LOTE N° 1: SERVICIO DE AUXILIARES

3.2.1 OBJETO DE LA PRESTACION

La presente prestación tiene por objeto definir las condiciones técnicas que deberán regir en la contratación y prestación de los Auxiliares de Control de Accesos, a las instalaciones de la Unidad Alimentaria de MERCAGRANADA, con la finalidad de controlar el correcto funcionamiento de entradas y salidas de vehículos, asegurando la movilidad y accesibilidad de los clientes y usuarios al recinto, garantizando el cumplimiento de las normas internas de acceso, prohibición y cobro, así como la información básica que soliciten.

3.2.2 FUNCIONES

1. Gestión operativa del **Control de Accesos**:
 - a) Supervisar el correcto funcionamiento del sistema de Control de accesos vigente.
 - b) En caso de mal funcionamiento, realizar todas aquellas acciones necesarias para conseguir que el servicio de control de Accesos siga funcionando sin perjuicio del control de vehículos, fluidez del tráfico y cobro de los mismos.
 - c) Solucionar incidencias de acceso (vehículos que a los que no les ha leído la matrícula, barreras averiadas,...)
2. Labores de **cobro**: Tareas de cobro de los derechos de acceso a los vehículos que accedan sin abono, entregándoles el comprobante de pago y/o el dispositivo electrónico (si procede) que abra la barrera en la entrada y la salida.
3. Labores **administrativas**: En caso de sistema mecánico de acceso, llevar control de las incidencias, de manera que el cómputo total de las aperturas de barreras coincida con las aperturas automáticas más las incidencias detalladas. Este control de incidencias se presentará con el parte diario del servicio
4. **Atención al público** en horarios fuera de Oficina:
 - a) Atención del teléfono en horario fuera de oficinas y recepción de todas las llamadas de la centralita de MERCAGRANADA fuera de la jornada habitual de trabajo. Dichos avisos se comunicarán a través del canal que MERCAGRANADA establezca y con el nivel de detalle que se determine (la hora, procedencia, destino y cualquier otro dato de interés).
 - b) Atención al público:
 - En horario fuera de oficina, ofreciendo una información básica y anotando el correspondiente aviso para dar traslado a Mercagranada.

- En horario de actividad, para dar trámite a todas aquellas incidencias particulares de los vehículos que tengan alguna notificación, solicitud de entrega de información, sanción o cualquier otra incidencia.
5. Cualquier **otra tarea** que coyunturalmente, o de forma permanente, sea necesario establecer en relación con la actividad de MERCAGRANADA.

3.2.3 ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO

3.2.3.1 Horarios de la Prestación del Servicio

Los auxiliares de Control de Accesos trabajarán en los siguientes turnos horarios:

TURNOS	Horario	Nº Horas	Días/año	Horas/año
Laborables (Lunes a Viernes) Tardes	De 16:00h a 24:00h	8 horas	250	2.000
Laborables (Martes a Sábado) Noches	De 00:00h a 08:00h	8 horas	104	833
Laborales (Lunes a Sábado) Mañana	De 08:00h a 16:00h	8 horas	302	2.416
Festivos Tarde	De 16:00h a 24:00h	8 horas	14	112
TOTAL HORAS/AÑO				5.361

Deberá predominar la presencia del Jefe de Equipo del Servicio (pudiendo ser la misma figura del Jefe de Equipo de Servicio de Vigilantes de Seguridad)

3.2.3.2 Previsión de Horas durante el contrato

La planificación horaria prevista a lo largo de la duración del contrato es de **5.361 horas al año**, dependiendo de la reorganización de Mercagranada durante los años del contrato.

Se facilitará a la empresa adjudicataria una planificación estimada anual antes de que comience cada año. La planificación ajustada mensual se realizará con 10 días de antelación al comienzo de cada mes.

3.2.3.3 *Oferta de prestación de servicio adicional*

A principios de 2018, por causas organizativas, MERCAGRANADA, podrá solicitar al adjudicatario, con carácter extraordinario a lo expresado anteriormente, la prestación de un servicio adicional de gestión/cobro de hielo, cuyas tareas son similares a las del control de accesos.

Estas tareas supondrán una necesidad adicional de horas de auxiliares equivalente a **1.500 horas/año**, las cuales se facturarán a los mismos precios ofertados.

Esta bolsa de horas no forma parte del presupuesto base de la licitación. En caso de producirse este servicio, MERCAGRANADA deberá solicitarlo al adjudicatario con un mes de antelación.

3.2.4 INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de todos los equipos que considere necesarios para la prestación del servicio de Control de Acceso en MERCAGRANADA S.A., de tal forma que estén en condiciones técnicas para prestar dicho servicio con el máximo de eficacia.

El licitador, en su oferta, indicará los medios materiales de su propiedad que adscribirá al servicio, indicando sus características y la justificación de la elección de los mismos.

Los equipos técnicos para la prestación de este servicio, estarán en perfecto estado, siendo de su total responsabilidad los gastos derivados de puesta a punto, mantenimiento y explotación, incluido seguros, impuestos, revisiones técnicas y cualquier otra cuestión que legalice el correcto funcionamiento de los equipos.

Medios mínimos obligatorios a facilitar por la empresa adjudicataria para la realización del servicio, que serán definidos en la oferta técnica, son los siguientes:

- Equipación propia para el desempeño del trabajo 1 unidad/operario

En caso de avería, deterioro o mal funcionamiento, el contratista deberá reponer de inmediato cualquiera de estos medios mínimos obligatorios para no ocasionar perjuicio en el servicio.

3.2.5 FORMACIÓN ESPECÍFICA

Como formación específica de los auxiliares, deberán **conocer el manejo de los sistemas** relacionados con la prestación del servicio:

- a. El manejo y control del sistema de control de accesos por video reconocimiento de matrículas.
- b. Reparación y/o sustitución de cualquier elemento de los sistemas de control de accesos, en primera instancia, para garantizar la prestación del servicio hasta que el servicio técnico solucione la avería definitivamente.
- c. Todos aquellos sistemas o software relacionados con el servicio.

La empresa adjudicataria se compromete a formar al personal adscrito al servicio en los sistemas de seguridad instalados en el plazo de dos meses. (Plazo de implantación de los sistemas).

3.3 LOTE N° 2: SERVICIO DE VIGILANCIA

3.3.1 Objeto del servicio

La presente prestación por objeto definir las condiciones técnicas que deberán regir en la contratación y prestación de los Servicios de Seguridad y Vigilancia, con la finalidad de mantener la indemnidad de las personas, instalaciones y actividades que se desarrollen en los inmuebles, dependencias, áreas, pabellones, naves y demás instalaciones de "Mercados Centrales de Abastecimiento de Granada, S.A.", sitas en el recinto denominado Unidad Alimentaria de MERCAGRANADA.

3.3.2 Funciones

Los trabajos a realizar correspondientes a este grupo, así como los servicios a prestar son:

1. Ejercer la **vigilancia** y protección del interior y exterior de los edificios e instalaciones y de las personas y bienes que se encuentren en ellos, atendiendo y resolviendo cuantos incidentes se generen durante su horario de trabajo.
2. Realización de **rondas programadas** por las instalaciones de MERCAGRANADA S.A. (interior de pabellones, perímetro del Mercado, estacionamientos, etc...), dejando evidencia objetiva de las mismas y sus horarios.
3. Control y verificación de **acceso de Vehículos** dentro del recinto:
 - a) Comprobar que los propietarios de los vehículos que acceden a MERCAGRANADA llevan la acreditación que autoriza la presencia en recinto (a través de los medios que Mercagranada establezca en cada momento): Abonados o pago diario.
 - b) Apoyo al auxiliar del control de accesos en caso de solicitud por incidencias que éste no pudiese resolver sólo.

- c) Control de estacionamiento de vehículos e información de incidencias sobre los mismos. Chequeos de vehículos estacionados en periodo de inactividad con base de datos.
4. Control e identificación del **acceso de usuarios** de la Unidad Alimentaria.
- a) Identificación de usuarios
 - b) Control y registro de entradas y salidas de peatones al recinto o a zonas concretas (mediante identificación)
 - c) Colaboración y apoyo en la realización de visitas:
 - Entrega y recogida a los visitantes de distintivos, acreditaciones y/o elementos de seguridad (chalecos reflectantes,...)
 - Control y orientación del grupo de visitantes por la Unidad Alimentaria.
5. Control y regulación de **viales, tráfico y acceso a instalaciones**:
- a) Apertura y cierre de viales del recinto, según horario fijado.
 - b) Apertura y cierre de puertas de acceso a los pabellones de la Unidad Alimentaria, dentro de los turnos de trabajo establecidos.
 - c) Apertura y cierre de las cámaras frigoríficas de MERCAGRANADA S.A., a solicitud de los clientes, previo registro (control de entradas y salidas de mercancía)
 - d) Dirigir el tráfico cuando sea necesario.
 - e) Reordenación de estacionamientos por motivos de seguridad, operatividad del servicio o bloqueo del tráfico.
6. Control, supervisión y manejo de **sistemas de seguridad**:
- a) Observar y dar respuesta a los avisos y alertas que les marque el sistema de seguridad (software integral: CCTV, Video reconocimiento de matrículas, barreras perimetrales, accesos de puertas, central de incendios,...), así como cualquier otra función que les pudiera ser encomendada de acuerdo a sus atribuciones reglamentarias
 - b) Búsqueda e investigación de imágenes a través del CCTV de las incidencias detectadas o comunicadas. Grabación de los documentos relacionados para su posterior tratamiento.
7. Actuación en base a **protocolos y procedimientos** estipulados:
- a) Luces Viales y Naves: Comprobar que el encendido y apagado automático de luces se realiza correctamente. (Procedimiento de funcionamiento de la Unidad Alimentaria).
 - b) Incidencia Seguridad: Actuación según procedimiento de funcionamiento de la Unidad Alimentaria

- c) Infraestructuras y servicios: Comprobación y verificación de averías o deficiencias del servicio (avería eléctrica, corte agua, rotura puerta,... - Procedimiento de funcionamiento de la Unidad Alimentaria.
- d) Sistemas de Seguridad: Comprobación y verificación de funcionamiento de sistemas de seguridad - Procedimiento de funcionamiento de la Unidad Alimentaria.
- e) Sistema de Comunicación: Formular y entregar a los responsables del Servicio de Seguridad de MERCAGRANADA S.A., el correspondiente parte diario de asistencia, parte de novedades surgidas y rondas realizadas durante el servicio; así como cualquier informe que MERCAGRANADA, S.A. solicite en relación a la seguridad.

8. Investigación y actuación sobre situaciones para controlar el correcto desarrollo de las actividades:

- a) Ocupación de espacios comunes
- b) Estacionamiento en zonas indebidas
- c) Ventas no autorizadas
- d) Cumplimiento de Horario establecido
- e) Control de separación de residuos según los procedimientos e indicaciones de MERCAGRANADA S.A.–por parte de todos los usuarios de la Unidad Alimentaria
- f) Así como cualquier otra normativa recogida en los Reglamentos de Funcionamiento y Prestación de servicios de Mercagranada. (http://MERCAGRANADA.es/descargas/reglamentos_BOP_DEF.pdf)

9. Planes de Emergencia y autoprotección:

- a) Elaboración de una auditoría de los sistemas, equipos y procedimientos de seguridad operativos en los edificios objeto del Concurso, junto con el plan de seguridad. En ella habrá que recogerse una valoración de los medios técnicos y humanos existentes, realizando las sugerencias y propuestas de mejora de los mismos que se considere necesario implantar. Tras analizar y evaluar las conclusiones de la Auditoría desarrollada, los Responsables de Seguridad de MERCAGRANADA, podrán acordar con el adjudicatario el incremento o disminución del número de efectivos que conforman el servicio de seguridad inicialmente contratado, lo que devendría en un aumento o disminución del coste del servicio ofertado en la proporción correspondiente, de conformidad con las tarifas precio/hora por categorías recogidas en el sobre B “Proposición económica” del

Presente Concurso. El plazo para la elaboración de este informe auditoría será de un mes. Además, al menos una vez al año, el adjudicatario deberá actualizar las conclusiones del Informe Auditoría señalado. El adjudicatario se compromete a la elaboración del Informe inicial de Auditoría y a las posteriores actualizaciones del mismo, sin repercutir coste alguno al MERCAGRANADA.

- b) Colaboración con el personal de MERCAGRANADA en la implantación y aplicación de los planes de emergencia de los mercados, asumiendo las tareas que en los mismos se determinen
- c) Colaboración en las labores de prevención de incendios, inundaciones, u otros que puedan afectar a los inmuebles de MERCAGRANADA, así como cooperar, en el supuesto de producirse cualquiera de estos hechos, en las tareas de minoración de los efectos dañinos
- d) Realización de las maniobras necesarias en las diferentes instalaciones para evacuaciones, cooperando siempre que sea necesario con los responsables en emergencias (bien del Jefe de Seguridad de MERCAGRANADA o bien de la Guardia Civil , Policía, Bomberos, Ambulancias, etc..) en el caso de que acaeciesen las mismas. A este respecto, deberán conocer el sistema de apertura y cierre de la red de agua industrial y contra incendios, la ubicación de los puntos de abastecimiento de agua contra incendios y extintores, y demás sistemas de seguridad que deberán estar detallados en el plan de seguridad

10. **Guardia y custodia:**

- a) Custodia de llaves y control del cierre de las puertas.
- b) Mercancía decomisada por los servicios veterinarios, hasta su retirada o destrucción.
- c) Imágenes de siniestros, incidencias, robos, hurtos, que hayan ocurrido en MERCAGRANADA y se deban facilitar a los fuerzas de orden público, policía o juzgados.
- d) Custodia de mercancía de las cámaras frigoríficas de MERCAGRANADA S.A.

11. Cualquier **otra tarea** que coyunturalmente, o de forma permanente, sea necesario establecer en relación con la actividad de MERCAGRANADA S.A.

12. En todo momento, el servicio se atenderá de acuerdo con el carácter, misión y facultades que, para los Vigilantes de Seguridad, se contempla en la legislación al respecto, con la iniciativa y la resolución que las circunstancias requieren, evitando la inhibición o pasividad en el servicio

y no pudiendo negarse, sin causa que lo justifique, a prestar los servicios que se ajusten a las funciones propias de su cargo, de conformidad a las disposiciones reguladoras de la Seguridad Privada.

3.3.3 ESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO

3.3.3.1 Horarios de la Prestación del Servicio

Los vigilantes de seguridad trabajarán en los siguientes turnos horarios:

TURNO	Días de la Semana	Horario	Horas/día	Días/año	Horas/año
NORMAL	Días laborables (Martes a Sábado)	02:00h a 14:00h	12 horas	250	3.000
GUARDIA	Lunes	00:00h a 08:00h	8 horas	52	416
	Sábados	16:00h a 24:00h	8 horas	52	416
	Domingos	00:00h a 24:00h	24 horas	52	1.248
	Festivos	00:00h a 16:00h	16 horas	14	224
TOTAL HORAS/AÑO					5.304

Sobre todo en los turnos Normales, deberá predominar la presencia del Jefe de Equipo del Servicio.

3.3.3.2 Previsión de Horas durante el contrato

La planificación horaria prevista a lo largo de la duración del contrato es la siguiente:

- Horas Normales: 3.000 horas/año
- Horas Guardia: 2.304 horas/año
- **Horas TOTALES: 5.304 horas/año**

Se facilitará a la empresa adjudicataria una planificación estimada anual antes de que comience cada año. La planificación ajustada mensual se realizará con 10 días de antelación al comienzo de cada mes.

3.3.3.3 Modificaciones en la normativa de seguridad privada y de emergencias

Cualquier modificación de la legislación de seguridad y de emergencias que pueda afectar a MERCAGRANADA, será estudiada por el contratista, quien determinará las necesidades que se desprenden para la adecuación del servicio a dicha norma. El estudio se desarrollará desde el principio de adaptación a la nueva norma mediante la reorganización de los medios humanos y materiales ya existentes. Si el cumplimiento de la norma pudiese generar algún incremento de medios, estas modificaciones serán planteadas y consensuadas con MERCAGRANADA S.A.

En todo caso cualquier modificación de la normativa vigente relacionada con el servicio prestado por la empresa de Seguridad será notificada al área técnica de MERCAGRANADA.

3.3.4 INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DEL CONTRATISTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de todos los equipos que considere necesarios para la prestación del servicio de seguridad en las instalaciones de MERCAGRANADA S.A., de tal forma que estén en condiciones técnicas para prestar dicho servicio con el máximo de eficacia.

El licitador, en su oferta, indicará los medios materiales de su propiedad que adscribirá al servicio, indicando sus características y la justificación de la elección de los mismos.

Los vehículos y otros equipos técnicos para la prestación de este servicio, estarán en perfecto estado, siendo de su total responsabilidad los gastos derivados de puesta a punto, mantenimiento y explotación, incluido seguros, impuestos, revisiones técnicas, combustible y cualquier otra cuestión que legalice el correcto funcionamiento de los equipos.

Medios mínimos obligatorios a facilitar por la empresa adjudicataria para la realización del servicio, que serán definidos en la oferta técnica, son los siguientes:

MEDIOS		UNIDADES
Detectores de metales portátiles		1
Espejos de inspección		1
Linternas		1 por oper.
Sistemas de Comunicación e Información	Teléfono Móvil de contacto (y su gasto derivado)	1
	Tablet con acceso a Internet	1
	PC e impresora así como los gastos de su mantenimiento	1
Material del servicio:	Botiquín para su personal, Armario para linternas, Material de defensa personal, Esposas, etc.,..	1
Coche patrulla con señales luminosas y material de seguridad		1
Equipación propia para el desempeño del trabajo		1 por oper.
Desfibrilador portátil (DESA o DEA)		1 en vehículo

En caso de avería, deterioro o mal funcionamiento, el contratista deberá reponer de inmediato cualquiera de estos medios mínimos obligatorios para no ocasionar perjuicio en el servicio.

3.3.5 FORMACIÓN ESPECÍFICA

Como formación específica de los vigilantes, deberán **conocer el manejo de los sistemas** relacionados con la prestación del servicio:

- a. El sistema de video vigilancia existente.
- b. La puesta en marcha y desconexión de las barreras infrarrojas perimetrales instalada.
- c. El manejo y control del sistema de control de accesos por video reconocimiento de matrículas.
- d. Reparación y/o sustitución de cualquier elemento de los sistemas de seguridad, en primera instancia, para garantizar la prestación del servicio hasta que el servicio técnico solucione la avería definitivamente.
- e. Todos aquellos sistemas o software relacionados con la seguridad.

La empresa adjudicataria se compromete a formar al personal adscrito al servicio en los sistemas de seguridad instalados en el plazo de dos meses. (Plazo de implantación de los sistemas).

4 COORDINACION Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

4.1 ORGANIZACIÓN

Cada empresa deberá nombrar un Representante del Adjudicatario que actuará como interlocutor con el Jefe de Departamento de MERCAGRANADA, con la función principal de responder de la correcta realización del servicio contratado, responsabilizándose del nivel de calidad deseado en los resultados.

Esta persona representa a su empresa y tendrá capacidad plena de decisión en los ámbitos de los servicios a ejecutar. Se ocupará del cumplimiento del PPT y en general del contrato, pero será la empresa quien en última instancia se responsabiliza de este cumplimiento.

Las empresas adjudicatarias dotarán a su representante de los medios de comunicación necesarios para facilitar su permanente localización y en cualquier situación.

Por otra parte, en todo momento el adjudicatario debe tener disponible un interlocutor válido para responder cualquier consulta u observación que MERCAGRANADA estime oportuna formular, el cual será, a priori, el Responsable de Equipo (RE)

El adjudicatario presentará un informe diario de servicios, de todos los ámbitos. El formato será el que las empresas licitadoras propongan en su oferta, con el visto bueno de MERCAGRANADA y deberá ser en formato

digital, para una mayor agilidad en el servicio. Se realizarán las modificaciones, mejoras o ampliaciones de los informes que MERCAGRANADA solicite.

Estos informes serán entregados por el adjudicatario diariamente al inicio de la jornada laboral de la persona o personas que MERCAGRANADA designe. La entrega del presente informe podrá tener penalización en caso de retraso.

Mensualmente el adjudicatario presentará un informe resumen de seguimiento en el que se detallarán los servicios prestados durante todo el mes y especificados en los informes periódicos, así como una recopilación de las incidencias detectadas.

Mensualmente, dentro de la primera semana, el adjudicatario presentará factura por las tareas realizadas, factura que MERCAGRANADA analizará con el fin de que se adapte perfectamente a la realidad. Sólo se pagarán los servicios realmente realizados.

MERCAGRANADA se reserva el derecho de modificar los modelos de los informes y de los contenidos de los informes mensuales, previa comunicación por escrito con la antelación suficiente.

4.2 COORDINACIÓN MERCAGRANADA Y ADJUDICATARIO

A fin de mantener entre MERCAGRANADA y el adjudicatario un control constante y efectivo de la contrata se establece obligatoriamente y como mínimo, una reunión mensual entre el Representante de la Empresa adjudicataria, y el Jefe Atención al cliente de MERCAGRANADA y el personal que se designe, al fin de:

- Evaluar el informe de resumen de seguimiento.
- Verificar el seguimiento de los trabajos efectuados y los compromisos ofrecidos.
- Definir estrategias de actuación.
 - Programación de trabajo.
 - Campañas de información y prevención.
 - Otros.
- Solucionar problemáticas generales y particulares.
- Efectuar el seguimiento económico de la contrata.
- Efectuar el seguimiento de calidad del servicio prestado.

Los acuerdos adquiridos y transcritos en acta de reunión tendrán carácter vinculante.

Previo a las reuniones de coordinación se enviará la última versión del informe de seguimiento, no más antiguo que cinco días laborables a la fecha de la reunión, que se enviará al menos con dos días laborables de antelación a la reunión.

4.3 COLABORACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

El adjudicatario se compromete a informar y formar a sus trabajadores de los riesgos a los que están expuestos en su lugar de trabajo.

El adjudicatario colaborará con los servicios técnicos de MERCAGRANADA y facilitará toda aquella información y documentación que sea necesaria en materia preventiva.

MERCAGRANADA, S.A., a la firma del contrato con el adjudicatario entregará el plan de riesgos laborales de MERCAGRANADA.

5 PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

De acuerdo con la política de calidad de MERCAGRANADA, se establece la necesidad de definir y documentar el cumplimiento de los requisitos de calidad mediante la planificación coherente y documentada de la calidad, para eliminar incertidumbres e improvisaciones. A estos efectos, el oferente debe elaborar un Plan de Aseguramiento de la Calidad (PAC) para los trabajos objeto de este expediente.

Para conseguir estos objetivos, es necesario desarrollar un Plan específico para este servicio, que se adapte eficaz y eficientemente a la sistemática de seguimiento de la calidad expuesta en el apartado calidad del servicio de este pliego.

Si en la organización del oferente ya hay un sistema de calidad, el Plan debe ser coherente con éste, completando en los aspectos no contemplados relativos a normas particulares relacionadas con este Contrato.

En las ofertas se describirán los medios, metodología y procedimientos con los que cuenta el oferente para garantizar y aplicar los procesos de garantía de calidad en este Contrato.

El adjudicatario del contrato establecerá los medios de aseguramiento de calidad para la realización de los trabajos considerados y que sean necesarios, los cuales se presentarán junto con el plan general, al inicio del mismo, para su consideración y aprobación por el Responsable del contrato.

Para verificar el cumplimiento por el adjudicatario de lo establecido el Plan, MERCAGRANADA le podrá requerir la presentación de las evidencias y/o registros de la calidad generados en el desarrollo de los trabajos del equipo de calidad del adjudicatario, como consecuencia de la aplicación del Plan correspondiente a este servicio.

5.1 Seguimiento de la calidad

Para asegurar un buen nivel de calidad en la prestación del servicio y adecuarlo a la continua evolución de las necesidades, este pliego presenta una sistemática de seguimiento de la calidad de la prestación que se basa en:

5.1.1 Identificación de los elementos susceptibles de control

5.1.1.1 *Comunes*

- Presencia efectiva: Se verificará la presencia física en los diferentes puestos relacionados en este pliego.
- Control sobre quejas de atención al usuario relativas a su servicio: Periódicamente, y de manera aleatoria, se analizarán las quejas recibidas en la Oficina de Atención al cliente y que hagan referencia a temas de seguridad o auxiliares. Para esta verificación se tendrá en cuenta el número de quejas, su gravedad y la reincidencia en los casos denunciados.
- Número de sugerencias y/o observaciones del personal del Servicio consideradas válidas en la retroalimentación de la identificación de riesgos, y en la mejora de los medios y medidas.
- Control sobre la imagen del personal del servicio: Durante el recorrido del control de calidad, en los diferentes lugares, se realizará una verificación de la imagen del personal.

5.1.1.2 *Lote nº 2: Servicio de Vigilancia.*

- Tiempo de respuesta a requerimientos para incidencias: Desde cualquier punto de las instalaciones de MERCAGRANADA se requerirá la presencia, en un punto determinado, de una o más personas del personal de vigilancia, con el fin de apoyar una emergencia simulada. Para esta verificación, se controlará el tiempo invertido en dar una respuesta satisfactoria.
- Tiempo de respuesta a la verificación de alarmas: Desde una zona dotada de sistema de seguridad electrónico, se requerirá una persona del personal de vigilancia para verificar la anomalía detectada. En esta verificación se controlará el tiempo invertido en dar respuesta satisfactoria.
- Control sobre el aumento o disminución periódica en el número de incidencias: Una vez por semana, se analizarán conjuntamente las hojas de incidencias diarias, para detectar el aumento o la disminución. Para esta verificación se tendrá en cuenta el número de incidencias, su gravedad y la reincidencia de los diferentes casos. Esta comparación estadística se realizará entre períodos de funcionamiento normal del puesto de vigilancia correspondiente y quedarán al margen los días con problemas graves por catástrofes o emergencias.
- Control sobre rondas internas y externas: Este control se realizará siguiendo diferentes puntos del recorrido de estas rondas, fijados en el

protocolo de seguridad vigente. Se comprobará, al mismo tiempo, que la presencia física que debe realizar el personal de vigilancia en los diferentes puntos, servicios o unidades de su recorrido, haya sido realizada satisfactoriamente, así como el cumplimiento estricto de los horarios fijados para las rondas. Por otra parte, también se comprobará que las funciones encomendadas a su ronda hayan sido realizadas correctamente.

5.1.1.3 *Lote nº 1. Servicio de Auxiliares.*

- Control del correcto entrega de las liquidaciones: Se comprobará en todo momento el correcto cierre de las liquidaciones de los cobros de los peajes.
- Control de incidencias de control de accesos.
- Control de respuesta telefónica: Se realizarán llamadas para verificar la respuesta del personal auxiliar. En esta verificación se controlará el nivel de adecuación de la respuesta.

5.1.2 Dinámica de la realización de los controles

En base a los sistemas de control desglosados por grupos en el capítulo anterior estos se realizarán según dos procedimientos de trabajo, los que son:

5.1.2.1 *Control de calidad genérico*

Los controles de calidad se realizarán de manera genérica y conjuntamente entre el Responsable de Atención al Cliente de MERCAGRANADA y el Representante de la empresa adjudicataria o persona en la que delegue, los cuales serán:

- Presencia efectiva
- Tiempo de respuesta
- Imagen personal

Estos controles se realizarán una vez al mes como mínimo, sin previo aviso, en el turno de servicio elegido por el Responsable de Atención al cliente de MERCAGRANADA y en el puesto de vigilancia que considere oportuno.

De resultados de estos controles se generará la correspondiente acta, a incluir en el informe de nivel de servicio del mes correspondiente.

5.1.2.2 *Control de calidad específico*

De manera específica, el representante de la empresa adjudicataria o la persona en la que éste delegue realizará los siguientes controles por su parte:

- Quejas de los usuarios
- Variación número de incidencias
- Control de rondas

- Control de liquidaciones

Este proceso implicará:

- Recopilación de datos.
- Presentación tabulada de los datos obtenidos
- Evaluación estadística de estos datos.
- Creación del informe de nivel de servicio del mes correspondiente.

En las ofertas se describirán los medios, metodología y procedimientos con los que cuenta el oferente para garantizar y aplicar los procesos de control y seguimiento en este Contrato.

5.1.3 Análisis de los resultados y consecuencias

Una baja calidad del servicio acreditada documentalmente, sufrirá la penalización correspondiente y detallada en el punto 6 de este pliego.

6 RÉGIMEN PENALIZADOR APLICABLE

El incumplimiento del pliego de prescripciones técnicas por parte del adjudicatario/s, tendrá la consideración de falta leve, grave o muy grave, según la infracción cometida, estando penalizado de acuerdo con el siguiente capítulo:

6.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FALTAS.

6.1.1 Faltas comunes a ambos servicios.

6.1.1.1 *Faltas leves:*

- a. El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta grave.
- b. La inobservancia de requisitos de orden formal establecidos en el presente pliego y en las disposiciones de aplicación para la ejecución del contrato, que no constituya falta grave.

6.1.1.2 *Faltas graves:*

- a. La resistencia a los requerimientos efectuados por MERCAGRANADA, o su inobservancia.
- b. El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que no constituya falta muy grave.
- c. La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personas diferentes a los previstos en el proyecto, en los pliegos y en las ofertas del contratista en su caso.
- d. La inobservancia de requisitos de orden formal establecidos en el presente pliego y en las disposiciones de aplicación para la ejecución del contrato.
- e. La reincidencia en la comisión de faltas leves.
- f. Una baja calidad del servicio acreditada documentalmente.

6.1.1.3 *Faltas muy graves:*

- a. El incumplimiento del plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones.
- b. El incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato que produzca un perjuicio muy grave.
- c. La paralización total y absoluta de la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato imputables al contratista.
- d. La resistencia a los requerimientos efectuados por MERCAGRANADA, o su inobservancia, cuando produzca un perjuicio muy grave a la ejecución del contrato.
- e. La utilización de sistemas de trabajo, elementos, materiales, máquinas o personal diferentes a los previstos en los pliegos y en las ofertas del contratista, en su caso, cuando produzca un perjuicio muy grave a la ejecución del contrato.
- f. El falseamiento de las prestaciones consignadas por el contratista en el documento cobratorio.
- g. El incumplimiento de las prescripciones relativas a la subcontratación de prestaciones y de cesión contractual.
- h. La reincidencia en la comisión de faltas graves.
- i. La aplicación en ofertas o facturas de precios unitarios superiores a los precios máximos aplicables de este concurso.
- j. El incumplimiento de los procedimientos de medición o cualquier falsedad detectada en las medidas.
- k. El incumplimiento injustificado de las mejoras y plazos establecidos por el licitador.

6.1.2 Lote nº 1: Servicio de Auxiliares

6.1.2.1 *Faltas leves:*

- a. Que el personal auxiliar no se encuentre debidamente uniformado y pulido.
- b. Que el personal auxiliar no guarde el debido respeto y decoro hacia los compañeros, personal de MERCAGRANADA, visitantes o personal externo.
- c. Que la empresa adjudicataria no respete los mínimos de asignación de personal definidos en la oferta por causa no debidamente justificada.
- d. Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos en algún momento de la prestación del servicio por causa no debidamente justificada.

6.1.2.2 *Faltas graves:*

- a. La comisión de tres faltas leves al mes.
- b. Que el personal auxiliar ceda a un tercero los medios destinados al servicio.
- c. Que el personal auxiliar facilite el acceso a las instalaciones a una persona no autorizada.
- d. Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos durante un período completo de cuatro horas por causa no debidamente justificada.

6.1.2.3 *Faltas muy graves:*

- a. La comisión de tres faltas graves al mes.

- b. Que un personal auxiliar abandone el servicio o incumpla la actividad relacionada con el servicio que el responsable del contrato le ha encomendado.
- c. Que el sitio o servicio que realice el personal auxiliar sea cubierto por un vigilante
- d. Cualquier descubierto en el servicio de control de accesos en horario de apertura.
- e. La realización de otras tareas no relacionadas con su puesto, como son leer el periódico, ver películas, etc..

6.1.3 Lote nº 2: Servicio de Vigilancia

6.1.3.1 *Faltas leves:*

- a. Que un vigilante de seguridad no se encuentre debidamente uniformado y pulido.
- b. Que un vigilante de seguridad no guarde el debido respeto y decoro hacia los compañeros, personal de MERCAGRANADA, visitantes o personal externo.
- c. Que la empresa adjudicataria no respete los mínimos de asignación de personal definidos en la oferta por causa no debidamente justificada.
- d. Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos en algún momento de la prestación del servicio por causa no debidamente justificada.

6.1.3.2 *Faltas Graves:*

- a. La comisión de tres faltas leves al mes.
- b. Que un vigilante de seguridad utilice los medios destinados al servicio no estando en cumplimiento de éste.
- c. Que un vigilante de seguridad ceda a un tercero los medios destinados al servicio.
- d. Que un vigilante de seguridad facilite el acceso a las zonas restringidas a una persona no autorizada.
- e. Que la empresa adjudicataria no disponga de los medios técnicos ofrecidos durante un período completo de cuatro horas por causa no debidamente justificada.
- f. Que el sitio o servicio que realice un vigilante sea cubierto por personal auxiliar.

6.1.3.3 *Faltas muy graves:*

- a. La comisión de tres faltas graves al mes.
- b. Que un vigilante de seguridad abandone el servicio o incumpla la actividad relacionada con el servicio de seguridad de que el responsable del contrato le ha encomendado.
- c. Que el vigilante de seguridad no posea la placa acreditativa de su título como vigilante.

6.2 SANCIONES

De existir anomalías en el cumplimiento del servicio, se impondrá sanciones económicas a la empresa adjudicataria, siendo la sanción máxima del 20% del importe medio mensual hasta la fecha, importe que será deducido del primer abono a realizar después de la sanción.

FALTA	SANCION
Leve	Amonestación por escrito
Grave	10 %
Muy Grave	20 %

En el supuesto de que el Responsable del Contrato adopte la resolución de sancionar a la empresa adjudicataria, deberá hacerlo por escrito indicando los motivos por los que la empresa ha incurrido en falta sancionable de acuerdo con el pliego.

Asimismo, el adjudicatario, en el paso de diez días contados a partir de la fecha de recepción del escrito, podrá recurrir la sanción presentando por escrito en el Registro de MERCAGRANADA S.A., con copia al Responsable del contrato, las alegaciones que estime conveniente efectuar.

De la resolución final, se informará por escrito a la empresa adjudicataria. La aplicación de sanciones por TRES faltas muy graves, en el período de un año, podrá dar lugar a la rescisión inmediata del contrato por parte de MERCAGRANADA.

7 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR MERCAGRANADA.

Para la realización de las ofertas, se considera suficiente la información contenida en este PPT, en el PCP y anexos a ambos pliegos.

Los licitadores podrán solicitar las aclaraciones que estimen necesarios con un mínimo de 48 horas de antelación a la fecha de entrega de las ofertas y deberán ser formulados por escrito enviado por fax o por correo electrónico a la siguiente dirección:

- proyectos@mercagranada.es
- clientes@mercagranada.es
- secretariagerencia@mercagranada.es

Se podrá declinar, razonablemente, la respuesta de alguna pregunta si se estima que lo pudiera resultar en detrimento de la competencia. MERCAGRANADA distribuirá a todos los concurrentes que lo soliciten y en el plazo establecido, con un mínimo de 24 horas de antelación a la fecha de entrega de las ofertas, la totalidad de las preguntas recibidas y sus respuestas correspondientes.

8 CLÁUSULAS

8.1 DE CONTROL SEGURIDAD

La labor inspectora de los servicios técnicos no tendrá ninguna limitación; el adjudicatario se obliga a poner a disposición de los técnicos de MERCAGRANADA toda la información que le sea requerida para clarificar y comprobar el estado de la prestación de los servicios. Cualquier información

relativa al servicio que sea solicitada por el Coordinador del Servicio deberá ser enviada en un plazo no superior a 24 horas.

Con el fin de complementar el seguimiento y mejora de los servicios de la contrata se prevé la posibilidad de que anualmente se puedan llevar a cabo auditorías completas de los servicios de vigilancia, y personal auxiliar.

Los contenidos y extensión de esta auditoría serán acordados en su momento y de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y MERCAGRANADA

En caso de que MERCAGRANADA lo considere oportuno, para detectar anomalías o datos contradictorios, podrá encargar directamente a una empresa externa funciones de inspección y de control de calidad.

El contratista se hará cargo de los gastos derivados de la auditoría anual y de las específicas que sean necesarias.

8.2 DE CONTROL SISTEMAS

El Adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad y control de accesos, actuando como emisor de incidencias, realizando el seguimiento de las mismas hasta su resolución e intermediando entre las empresas adjudicatarias del mantenimiento de los distintos sistemas relacionados con la prestación del servicio.

Para la emisión de incidencias, deberá realizar un diagnóstico, lo más ajustado posible, del problema y ponerlo en conocimiento de la empresa de mantenimiento correspondiente, informando simultáneamente a MERCAGRANADA.

Para el seguimiento de las incidencias, deberá atender a las empresas de mantenimiento en el desarrollo de los arreglos y velar por minimizar el tiempo de resolución.

El desarrollo de estas tareas podrán recaer sobre el Responsable del Equipo (RE), con la formación adecuada o con los soportes técnicos correspondientes (Asesoramiento de Técnicos en oficinas centrales,...).

8.3 MEDIOAMBIENTALES

1. El coste de todas las medidas que la empresa deba adoptar a fin de dar cumplimiento a las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula o cualquiera de las obligaciones con trascendencia medioambiental que fuera exigible a su actividad por la normativa vigente, será sufragado por la empresa, a menos que explícitamente se establezca en las condiciones particulares del contrato cualquier régimen de asignación de costes diferentes.

2. La empresa, en relación con los condicionantes establecidos o derivados de las obligaciones medioambientales establecidas en esta cláusula, informará y cursará las oportunas instrucciones, tanto a su propio

personal como al personal de las Contratas y / o subcontratas, de cualquier naturaleza, vigilará su cumplimiento y se responsabilizará de su incumplimiento por este personal, respondiendo solidariamente junto con las empresas contratistas y subcontratistas de los daños y perjuicios que su actividad pueda causar a algo instalaciones, canalizaciones de agua, red de drenajes, etc, que MERCAGRANADA tenga adscritos para el cumplimiento de sus fines.

3. Al objeto de establecer, entre MERCAGRANADA y la empresa, un canal efectivo y ágil de comunicación, sobre información con trascendencia medioambiental, la empresa asignará una persona que actuará como interlocutor ante MERCAGRANADA, y lo comunicará por escrito al responsable del servicio, con al menos una semana de antelación al inicio del mismo.

4. Cualquier incidente que pueda tener repercusión medioambiental ocasionado por la empresa en el desarrollo del presente contrato, será comunicado inmediatamente a MERCAGRANADA mediante el canal establecido al efecto, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, con independencia de que la empresa adopte todas las medidas a su alcance que exija la normativa vigente y la gravedad de la situación.

5. En caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato, genere residuos de cualquier naturaleza en las zonas adscritas a MERCAGRANADA por el cumplimiento de sus objetivos, y específicamente en aquellas áreas que hayan sido cedidas o concesionadas para MERCAGRANADA por el desarrollo de la actividad de la empresa, cumplirá las siguientes obligaciones:

a. La empresa, no abandonará residuos de cualquier naturaleza en las instalaciones, terrenos, canalizaciones de agua, redes de drenaje ni formará vertederos.

b. La empresa, almacenará los residuos en contenedores adecuados a la naturaleza de los mismos, no pueden almacenarlos sobre terrenos, canalizaciones de agua, redes de drenaje, etc., con el fin de evitar la contaminación del terreno, medio hídrico o las redes de agua, la aparición de malos olores y el impacto visual.

c. La empresa recogerá los vertidos de residuos, por lo que dispondrá medios personales y materiales necesarios y adecuados.

6. En el caso de que la actividad desarrollada por la empresa en virtud del presente contrato conlleve la necesidad de uso de vehículos, maquinaria o equipos de cualquier naturaleza, en las zonas adscritas a MERCAGRANADA por el cumplimiento de sus fines, cumplirá las siguientes obligaciones:

a. Los vehículos y maquinaria de la empresa será objeto de los correspondientes controles de ITV, de cualquier inspección obligatoria, o en su defecto un mantenimiento planificado, en los plazos

normativamente señalizados o asumidos en virtud de dicho mantenimiento planificado.

b. La empresa adoptará las medidas necesarias (cubitos, separadores, etc.) para evitar la incorporación de contaminantes en el terreno, medio hídrico o redes de aguas, durante las operaciones de mantenimiento y lavados de vehículos y equipos de cualquier naturaleza.

c. La empresa estacionará sus vehículos y maquinaria en lugares habilitados para ello y siempre que fuera posible sobre terreno pavimentado o en otras áreas expresamente autorizadas por MERCAGRANADA para este fin, donde deberá cumplir las condiciones específicas según esta autorización.

d. La empresa recogerá los basamentos que se produzcan durante el desarrollo de sus trabajos, ya sea en áreas pavimentadas o sobre terrenos desnudos, por el que dispondrán de los medios materiales y humanos necesarios y oportunos. Posteriormente realizará la adecuada retirada y almacenamiento de los residuos que se pudieran producir.

7. Antes de la finalización del contrato, las instalaciones y / o terrenos utilizados por la empresa quedarán libres de residuos, basamentos, materiales, etc., y de cualquier tipo de contaminación.

8.4 DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La empresa adjudicataria está obligada a ejecutar las medidas derivadas de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, y su desarrollo normativo en todo aquello que le sea de aplicación.

De acuerdo con el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como el artículo 21 del Reglamento de Prevención, la empresa deberá cumplir, y en su caso acreditar, lo siguiente:

8.4.1 CON CARÁCTER PREVIO, EN LA FASE DE CONCURSO

Modelo organizativo escogido por la empresa. En función de la modalidad escogida adjuntar la siguiente documentación:

- Acta de constitución del servicio de prevención propio (disciplinas preventivas que asume).
- Concierto de la actividad preventiva con Servicio de prevención ajeno (Certificado de la empresa subcontratada de haber sido informada por parte de la empresa adjudicataria que la ha subcontratada, los requisitos de seguridad y normas del sitio).
- Trabajadores designados para la actividad preventiva.
- Responsable de Seguridad y Salud de la empresa de vigilancia y de servicios auxiliares en los centros MERCAGRANADA o en su defecto persona de contacto.

- Evaluación de los riesgos generales y específicos de trabajo a realizar en las instalaciones de MERCAGRANADA (Realizada por puesto de trabajo), incluyendo la planificación de la actividad preventiva.
- La evaluación general se aportará en el sobre 2 y la específica deberá aportar dentro del trimestre siguiente a la formalización del contrato.
- El servicio de prevención de la empresa adjudicataria, deberá canalizar la documentación prevista por el artículo 24 de la ley de prevención de riesgos laborales "Coordinación de actividades empresariales", entre los servicios de prevención de riesgos laborales de ambas empresas.
- Certificación para la que la empresa adjudicataria y sus trabajadores se obligan al conocimiento, aceptación y cumplimiento de todas las normas que en materia de riesgos laborales dictamine el cliente (sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente) y su observación por parte de todos los trabajadores.

8.4.2 EN EL PLAZO DE UN MES DESDE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Información de riesgos, medidas preventivas, equipos de protección colectiva e individual y formación general y específica recibida por el trabajador, que da servicio en las instalaciones objeto de este pliego. Adjuntando certificado de la formación recibida por el trabajador.

Coordinación empresarial

El artículo 24 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, establece que cuando en un mismo centro de trabajo se lleven a cabo actividades entre trabajadores de dos o más, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales y con esta finalidad deben establecer los medios de coordinación que sean necesarios.

El artículo 4 del RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, establece que el deber de cooperación será de aplicación a todas las empresas concurrentes en el centro de trabajo.

Se establecerán los protocolos de actuación necesarios para el flujo de información entre MERCAGRANADA y la empresa adjudicataria.

9 PLAZO DE ENTREGA Y PRÓRROGAS

La duración de los servicios de este PPT es de 2 años, contados en días naturales y a partir de la fecha indicada en el Acta de inicio, que se formalizará en el plazo máximo de los 5 días siguientes a la firma del contrato.

Se contempla la posibilidad de prórroga de los servicios, en las mismas condiciones hasta un máximo de 2 años, año a año, que se acordará de forma expresa y por ambas partes, con dos meses de antelación a la finalización del periodo de vigencia de cada uno de los años de la prórroga.

Vencido el contrato o sus prórrogas dado el caso, el adjudicatario se obliga a continuar con el servicio hasta que se resuelva un nuevo contrato, según la normativa legal vigente.

10 DERECHO APLICABLE.

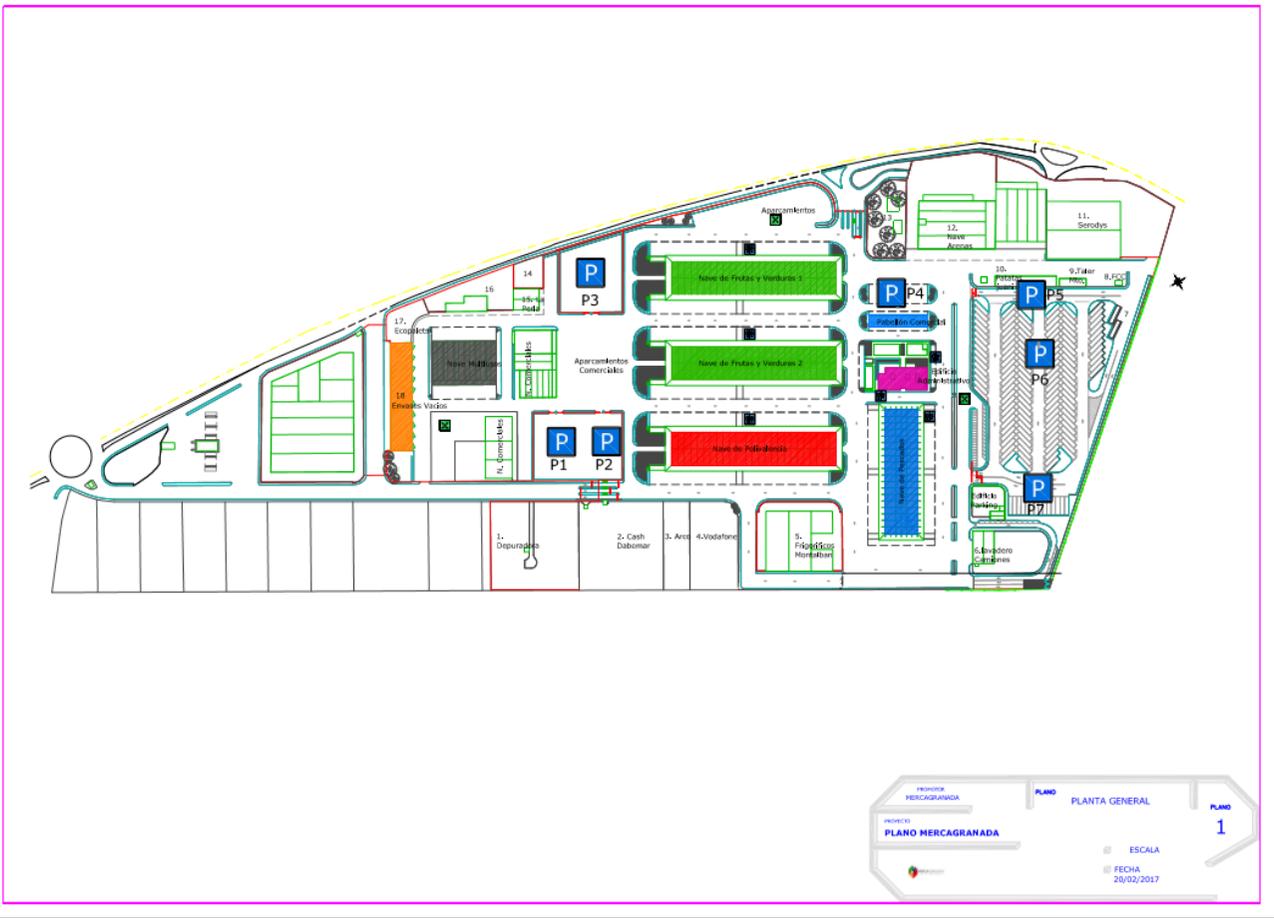
La prestación de los servicios de vigilancia y seguridad por personas, físicas o jurídicas, y los requisitos que deben cumplir las empresas licitadoras, deberán ajustarse a lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en aplicación de la legislación vigente que regula estas materias, y en concreto:

- **Orden INT/314/2011** sobre empresas de seguridad privada.
- **Orden INT/315/2011** por la que se regulan las Comisiones Mixtas de coordinación de la seguridad privada.
- **Orden INT/2850/2011** sobre regulación de cualificaciones profesionales de empresas de seguridad privada.
- **Norma UNE-EN 50131-1** de establecimiento de los grados de seguridad en función del riesgo.
- **Orden INT/317/2011** sobre medidas de seguridad privada.
- **Ordenes de Desarrollo del Ministerio del Interior** y demás disposiciones reguladoras de la actividad de Seguridad Privada.
- **Ley Orgánica 3/2007**, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- **Reglamentos de Funcionamiento y Prestación de Servicios de MERCAGRANADA, S.A.**
- **Nuevas Órdenes Ministeriales de aplicación y futura reglamentación sobre protección de infraestructuras críticas,**
- **Decreto 358/2003** de 16 de diciembre por el que se regulan determinados aspectos de la contratación de bienes y servicios para la seguridad de edificios en instalaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.
- **Ley 5/2014**, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- **R.D. 137/93, de 29 de Enero**, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- **R.D. 2364/1994**, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- **Convenio Colectivo Nacional de Empresas de Seguridad** que rija en el momento de la contratación.
- **R.D. 1123/2001**, de 19 de octubre, para el que se modifica parcialmente el anterior.
- **Orden INT 316/2011**, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.
- **Orden INT 318/2011**, de 1 de febrero sobre personal de la seguridad privada

- **Decreto 148/2012**, de 5 de junio por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia e Interior.
- Resoluciones de la Dirección General de la Energía, por la que se homologan los equipos de inspección de correspondencia por sistema de escáner, a efectos de seguridad contra emisión de radiaciones ionizantes, de acuerdo con lo establecido por el Consejo de Seguridad Nuclear.
- **Decreto 94/2014** de 27 de mayo (B.O.J.A. nº 104 de 2-6-2014) por el que se aprueba la norma técnica para la protección de edificios públicos de uso administrativo ante el riesgo de intrusión
- **Ley Orgánica 15/1999** de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **Instrucción 1/06** de 8 de noviembre de la Agencia Española de Protección de Datos.
- **Real Decreto 1720/2007**, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- **Corrección de errores de la Instrucción 1/2006**, de 8 de noviembre, de la Agencia de Protección de Datos, sobre tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras.
- **Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales** y sus desarrollos y modificaciones: disposiciones mínimas de seguridad en los lugares de trabajo, señalización de seguridad en los lugares de trabajo, características de los equipos de protección personal, etc. (será obligación del adjudicatario de dichos servicio la evaluación inicial de riesgos en el desarrollo de su actividad, el cumplimiento de tener contratados sus servicios con un servicio de prevención y cualquier otra obligación que se derive en este aspecto).
- **Real Decreto 314/06** de 17 de marzo. Por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- **Normas UNE aplicables**
- **Cualquier otra normativa o directiva comunitaria, nacional, autonómica o local, que afecte a esta actividad, así como a los servicios que se pretenden contratar mediante ésta licitación.**

11 ANEXOS

11.1 ANEXO 1. PLANO DE MERCAGRANADA.



11.2 ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA ESPECÍFICA A ENTREGAR.

Además de la documentación administrativa y económica que se indica en el pliego de bases, el adjudicatario deberá presentar la documentación técnica que a continuación se especifica.

Documentación que deberá redactarse en español y se concretará en un máximo de 100 folios de tamaño A4 con letra de tamaño 12, adaptándose inexcusablemente a la estructura que se presenta en los siguientes apartados.

En caso de que el licitador desee presentar más información, la que considere de interés para el presente servicio, lo realizará de manera independiente y calificada como de información complementaria (documento, disquete, CD, página web,...)

PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo a presentar para cada uno de los lotes, se fundamentará en una buena planificación de actividades y recursos que demuestre que todos los servicios y resultados esperados se van a obtener en el tiempo previsto, realizando las tareas que se proponen y su secuencia, por eso las empresas concurrentes aportarán la siguiente documentación:

1. La planificación en base a las tareas y recursos para cumplir los diferentes servicios y condiciones requeridas en el presente documento.
2. La descripción de los recursos auxiliares requeridos en este pliego, características y especificaciones, que el adjudicatario dispondrá.
3. El programa de mantenimiento y/o sustitución en caso de avería de los recursos técnicos auxiliares (sistemas de comunicación, vehículos, sistemas informáticos, etc.).
4. El programa de reuniones de seguimiento entre el responsable del adjudicatario y el Responsable del Servicio.
5. El formato de los informes periódicos y de seguimiento.
6. La propuesta de sistema de comunicación e incidencias para establecer la relación con MERCAGRANADA y el seguimiento del Plan de Aseguramiento de la Calidad.
7. El estudio de Seguridad de Riesgos Laborales.

PLAN DE FORMACIÓN

El plan de formación a presentar para cada uno de los lotes, cursos específicos y medios de que dispone la empresa, se considera básico para garantizar los resultados esperados del servicio, por lo que las empresas concurrentes aportarán la siguiente documentación que deberá ser acorde asimismo con lo especificado en el apartado formación de los trabajos a realizar por los vigilantes y auxiliares.

1. Medios de formación propios o concertados de que dispondrá al respecto (disponibilidad y ubicación).

2. El plan específico de formación y reciclaje periódico para el personal destinado a los servicios objetos de este pliego. MERCAGRANADA exigirá los cursos detallados en los apartados anteriores.

A la entrega de la instalación del nuevo sistema de control de accesos, CCTV, software de seguridad integral, la empresa adjudicataria de los servicios de vigilancia y auxiliares, deberá impartir la formación necesaria en el plazo de implantación de dichos sistemas (dos meses).

Dicho curso tendrá por objeto la correcta operación del sistema por parte del personal del adjudicatario (y del personal de Mercagranada que se designe para ello) y tendrá un contenido específico de la aplicación del sistema en el servicio prestado.

NIVEL DEL SERVICIO

Realizará una exposición que a juicio del adjudicatario dé una visión global de la oferta, donde resuma las características y datos más relevantes del servicio y las aclaraciones, observaciones y guía que considere convenientes tener en cuenta para garantizar la calidad del mismo, para cada uno de los lotes.

Por ello, las empresas concurrentes aportarán la siguiente documentación:

- Estructura y capacidad operativa.
- La metodología que utilizará el licitador para garantizar y aplicar los procesos del Plan de Aseguramiento de la Calidad (PAC) de este Contrato.
- Propuesta de los medios, y procedimientos que presenta el oferente para garantizar y aplicar los procesos de control de nivel de servicio de este Contrato.
- Los certificados que pueda poseer la empresa de conformidad con determinadas normas de calidad.

MEJORAS ADICIONALES

Se tendrán en consideración los equipos y utensilios, así como otras propuestas por parte del adjudicatario que puedan mejorar el servicio.

No se valorarán los utensilios o mejoras propuestas, desde el punto de vista técnico, si no se describen las ventajas que suponen para la prestación del servicio. Por ello, las empresas concurrentes aportarán la documentación de las mejoras ofrecidas y justificarán las prestaciones adicionales a valorar. Estas mejoras, deberán estar especificadas y valoradas económicamente y no comportarán ningún coste para MERCAGRANADA. En el sobre B, tan sólo se

procederá a describir técnicamente las mejoras que se vayan a realizar, no se incluirá el valor económico de las mismas, que deberá aportarse en el sobre C, en caso necesario.

A nivel orientativo, como posibles propuestas de mejora es considerando las siguientes:

- Medios mecánicos de desplazamiento dentro del recinto MERCAGRANADA adicionales.
- Control de rondas informatizados (software + hardware) con informes diarios.
- Mejoras en los sistemas de comunicación y transmisión de información del servicio a MERCAGRANADA.
- Inversión en tecnología, mejora de las medidas técnicas y de las instalaciones para optimizar el servicio.
- Otras mejoras al servicio que los licitadores puedan aportar para mejorarlo.

La adjudicación del contrato objeto de este servicio, implicará la incorporación de cualquiera de los aspectos que hayan incluido las empresas en sus propuestas, y serán de obligado cumplimiento en la ejecución del servicio.

11.3 ANEXO 3.- PERSONAL ACTUALMENTE EXISTENTE.

Granada a 14 de Noviembre de 2016



LISTADO DE PERSONAL QUE PRESTA SERVICIO EN EL CONTRATO VIGENTE MERCAGRANADA

Trabajador	Categoría	T. Contrato	F. Antigüedad	Jornada	Plus Jefe Equipo	Plus Peligrosidad	Retribución
1	VIGILANTE DE SEGURIDAD	189	10/01/2008	100%	83'26	18'84	Convenio Nacional Empresas de Seguridad Privada
2	VIGILANTE DE SEGURIDAD	100	01/10/2009	100%		18'84	Convenio Nacional Empresas de Seguridad Privada
3	VIGILANTE DE SEGURIDAD	100	01/04/1990	35'80%		50'37	Convenio Nacional Empresas de Seguridad Privada

Trabajador	Categoría	T. Contrato	F. Antigüedad	Jornada	Salario Bruto Anual (Jornada 100%)
1	AUXILIAR DE SERVICIOS	100	12/03/2011	100%	10.204,92
2	AUXILIAR DE SERVICIOS	100	01/04/2011	100%	10.204,92
3	AUXILIAR DE SERVICIOS	100	10/08/2012	100%	10.204,92
4	AUXILIAR DE SERVICIOS	200	14/04/2007	67%	10.204,92
5	AUXILIAR DE SERVICIOS	501	18/12/2015	98%	10.204,92

