



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DE CENTROS DEPENDIENTES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

28/02/2019 12:58:08

28/02/2019 12:44:39 | Firmante: ALVAREZ DOMINGUEZ, GLORIA MARIA
28/02/2019 14:40:05

Firmante: RAMIREZ HORTOLANO, PATRICIA
Firmante: SOLER GARCIA, ROSARIO

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-776ad98c-3b5e-790b-e68b-0050569b6280





ÍNDICE

- 1. OBJETO DEL CONTRATO.**
- 2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD.**
- 3. LEGISLACIÓN APLICABLE.**
- 4. DEBERES Y FUNCIONES GENERALES DE LOS VIGILANTES.**
 - 4.1. Deberes Generales.
 - 4.2. Funciones de Seguridad.
 - 4.2.1. Funciones de protección contra incendios.
 - 4.2.2. Funciones de Regulación del Tráfico.
 - 4.2.3. Funciones de Prevención de Comisión de Actos Vandálicos.
 - 4.2.4. Funciones de Custodia.
 - 4.2.5. Funciones de Control de Accesos.
 - 4.2.6. Otras funciones.
 - 4.2.7. Control de Rondas.
 - 4.2.8.- Funciones de los auxiliares de servicios.
- 5. RECURSOS HUMANOS.**
- 6. FORMACIÓN.**
- 7. UNIFORMIDAD.**
- 8. SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA.**
- 9. INVERSIONES.**
- 10. MEDIOS AUXILIARES Y OTROS REQUISITOS.**
 - 10.1. Centro Operativo.
 - 10.2. Protocolos de actuación.
 - 10.3. Estudios de riesgos.
 - 10.4. Comunicaciones.
 - 10.5. Medios materiales.
- 11. CONDICIONES GENERALES.**
- 12. CONDICIONES LABORABLES Y SOCIALES.**
- 13. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SALUD LABORAL.**
- 14. LIBROS DE REGISTROS.**
- 15. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (SGSC).- REGISTRO, RESOLUCIÓN Y VALORACIÓN DE LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS EN LOS INDICADORES DE CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y APLICACIÓN DE LA CLÁUSULA DE VARIACIÓN DEL PRECIO.**
- 16. PLAN DE CALIDAD.**
- 17. LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE FUNCIONAMIENTO.**
- 18. INSTALACIONES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS. COMUNICACIONES Y CONECTIVIDAD. APLICACIONES DE USO HABITUAL.CONFIDENCIALIDAD.**
- 19. PROTECCIÓN DATOS PERSONALES.**





ANEXOS POR CADA LOTE:

- LOTE 1 "ÁREA I DE SALUD MURCIA OESTE".
- LOTE 2 "ÁREA II DE SALUD CARTAGENA".
- LOTE 3 "ÁREA III DE SALUD LORCA".
- LOTE 4 "ÁREA IV DE SALUD CARAVACA".
- LOTE 5 "ÁREA V DE SALUD ALTIPLANO".
- LOTE 6 "ÁREA VI DE SALUD VEGA MEDIA DEL SEGURA".
- LOTE 7 "ÁREA VII DE SALUD MURCIA ESTE"
 - LOTE 8 "ÁREA VIII MAR MENOR".
- LOTE 9 "GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS 061: SUAP MULA Y JUMILLA"
- LOTE 11 "HOSPITAL PSIGQUIÁTRICO ROMÁN ALBERCA-CENTRO REGIONAL HEMODONACIÓN-ÓRGANOS CENTRALES"

ANEXO I

RELACIÓN DE CENTROS Y HORARIOS.

ANEXO II

II.A.- INVERSIONES MÍNIMAS A REALIZAR.

II.B.- INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.
MANTENIMIENTO INTEGRAL SISTEMAS.

ANEXO III

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS POR LOTES.

ANEXO IV

RELACIÓN DE TRABAJADORES QUE PRESTAN EL SERVICIO POR LOTES

ANEXO V (sólo para Lote 1 "ÁREA I DE SALUD MURCIA OESTE").

MANTENIMIENTO INSTALACIONES DE SEGURIDAD CENTROS DE SALUD Y
CONSULTORIOS GERENCIA DE ÁREA DE SALUD Nº I MURCIA OESTE





1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego de condiciones técnicas tiene por objeto definir y fijar las directrices, líneas generales y las condiciones técnicas que han de regir la contratación del SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA en los centros del Servicio Murciano de Salud y horarios que se determinan en el Anexo I del presente pliego, de acuerdo con el siguiente desglose por lotes:

- ✓ LOTE 1 "ÁREA I DE SALUD MURCIA OESTE".
- ✓ LOTE 2 "ÁREA II DE SALUD CARTAGENA".
- ✓ LOTE 3 "ÁREA III DE SALUD LORCA".
- ✓ LOTE 4 "ÁREA IV DE SALUD CARAVACA".
- ✓ LOTE 5 "ÁREA V DE SALUD ALTIPLANO".
- ✓ LOTE 6 "ÁREA VI DE SALUD VEGA MEDIA DEL SEGURA".
- ✓ LOTE 7 "ÁREA VII DE SALUD MURCIA ESTE".
- ✓ LOTE 8 "ÁREA VIII MAR MENOR".
- ✓ LOTE 9 "ÁREA IX VEGA ALTA DEL SEGURA".
- ✓ LOTE 10 "GERENCIA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS 061".
- ✓ LOTE 11 "HOSPITAL PSIGQUIÁTRICO ROMÁN ALBERCA-CENTRO REGIONAL HEMODONACIÓN-ÓRGANOS CENTRALES"

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD.

La importancia y complejidad de las instalaciones, así como el valor del contenido de equipos y sustancias, requiere un control constante y una vigilancia que preserve los posibles actos de agresión, tanto al inmueble como a los bienes que contiene, así como a las personas que pudieran encontrarse en el mismo, ya sean trabajadores o usuarios de los citados Centros.

El Servicio Murciano de Salud no cuenta con personal propio de vigilancia que pueda cubrir esta necesidad por lo que se precisa formalizar la contratación con una empresa de seguridad privada para lograr los fines previstos.

Las empresas licitadoras deberán de solicitar la correspondiente autorización al responsable designado de cada Área, para poder visitar las instalaciones, sistemas y dispositivos existentes en cada uno de los Lotes objeto de este contrato, al objeto de realizar una valoración y posterior licitación, dentro del plazo establecido de recepción de ofertas. En el perfil del contratante se comunicara personal de contacto, día/s y hora/s para la visita técnica.

3.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

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



- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- R.D. 2364/94, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- R.D. 1123/01, de 19 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- R.D. 4/2008, de 21 de octubre por el que se modifican determinados artículos del Reglamento de Seguridad Privada, en todo lo que no se oponga al Ley 5/2014.
- Orden de INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad.
- Orden de INT/315/2011, de 1 de febrero por las que se regulan las comisiones mixtas de coordinación de la seguridad privada.
- Orden de INT/316/2011, de 1 de febrero sobre funcionamiento de los sistemas y alarma en el ámbito de la seguridad privada.
- Orden de INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada.
- Orden de INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada.
- Ordenes de desarrollo del Ministerio del Interior y demás disposiciones reguladoras de la actividad de seguridad privada.
- Ley 31/1995 de Prevención Riesgos Laborales y normas de desarrollo,
- Convenio Colectivo del sector y demás disposiciones concordantes.
- Aquellas que fuesen publicadas durante el período de vigencia del contrato relativas a la Seguridad Privada.

4.- DEBERES Y FUNCIONES GENERALES DE LOS VIGILANTES.

Los deberes y funciones encomendados a los vigilantes serán:

4.1.- Deberes Generales:

Los vigilantes de seguridad desarrollarán sus funciones sin armas y desempeñarán con carácter general las siguientes funciones:

- Actuar con la iniciativa, resolución, y en el mínimo tiempo de respuesta ante posibles eventualidades y emergencias que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el servicio. No pudiendo negarse sin causa que lo justifique, a prestar aquellos servicios o tareas, que se ajusten a las funciones propias del empleo.
- Atener sus actuaciones a los principios de integridad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.
- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que pudieran encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de acceso y de identificación si fuera necesario, sin retención de la documentación personal.



- . Requerir la inspección de paquetes, bolsos, bultos o maletines portados por personal que entren o salgan de los Centros objeto del servicio; con independencia de que estas sean trabajadores o no, en aquellos casos en los que exista sospecha de comisión de delito, falta, o infracción contra personas, sus bienes o los propios del centro.
- . Prevenir y evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- . Colaborar con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, prestándoles su colaboración y siguiendo sus instrucciones en relación con el objeto de sus funciones.
- . Apertura y cierre de las puertas que dan acceso a las instalaciones del Centro, así como encendido y apagado del alumbrado.
- . Comunicar cualquier circunstancia que resulte anómala o extraordinaria para que sea conocida por la Dirección del Centro y subsanada.

4.2.- Funciones de Seguridad:

4.2.1. Funciones de protección contra incendios.-

Supervisarán diariamente el estado de la instalación de protección contra incendios. Cualquier anomalía que se pueda observar, será comunicada de inmediato, para subsanarlos, al servicio de mantenimiento del Centro, o en su defecto a los encargados del mantenimiento de la instalación.

Se registrará mensualmente en hojas de control los siguientes datos:

- En aquellos casos que exista una centralita contra incendios y disponga de protocolo de comprobación de funcionamiento, se seguirá dicho protocolo y se registrará en hojas de datos el resultado positivo de su activación o las incidencias ocurridas.
- Verificación de la existencia de extintores, señalización y accesibilidad a sus puntos de ubicación.
 - Verificación del estado, señalización y accesibilidad de las BIEs
 - Verificación del estado y funcionamiento de las puertas parallamas.
 - Verificación de funcionamiento del alumbrado de señalización y emergencia.
 - Verificación del estado y señalización de pulsadores.
 - Verificación de la señalización y accesibilidad a las tomas de columnas secas.
 - Verificación del estado y accesibilidad a las columnas hidrantes exteriores
 - Verificación del estado de las vías indicadas como de evacuación, constatando que se hallen libres de obstáculos y que la iluminación en su recorrido funciona en todos sus puntos.

Ante las alarmas producidas por las centrales de protección contra incendios, harán acto de presencia en el lugar de procedencia de la alarma, verificando el motivo de la misma y actuarán



con arreglo al protocolo establecido por la propia empresa de seguridad, y aceptado por la Dirección del Centro.

4.2.2.- Funciones de Regulación del Tráfico:

-. Regularán el tráfico interno del recinto del Centro, evitando aglomeraciones en torno al acceso principal y zonas de carga y descarga, tanto de personas como de mercancías.

-. Impedirán el acceso de vehículos al recinto del Centro cuando el grado de ocupación sea el máximo admisible. Se impedirá el uso de determinadas plazas por vehículos no autorizados.

-. Vigilarán que los espacios de aparcamiento reservados a personas discapacitadas sean respetados, y de que solamente sean ocupados por vehículos portantes de tarjeta acreditativa, tomando los datos de aquellos vehículos no acreditados, a los cuales se les dejará notificación de su obligación de portar la tarjeta acreditativa para poder hacer uso de los espacios reservados a personas discapacitadas.

-. Control de los vehículos que accedan a las zonas de aparcamiento comprobando si su acceso está autorizado, dejando libres los puestos destinados para las ambulancias, plazas de minusválidos, y se evitará que los vehículos obstruyan las zonas de paso.

-. Avisarán a la autoridad competente para denunciar aquellos vehículos que estuviesen infringiendo las señales de tráfico instaladas en el recinto. Darán cuenta diariamente al responsable designado por la Gerencia para el seguimiento del contrato de Seguridad y Vigilancia, de la relación de vehículos infractores.

-. Impedirán que existan obstáculos en las inmediaciones de las puertas de salida de emergencia, tales como vehículos aparcados o de otra naturaleza, así como en los espacios reservados para ambulancias y coches de bomberos.

-. Control e identificación de los vehículos que pretendan acceder al recinto, comprobando si su acceso está autorizado. Vigilar las zonas de estacionamiento de minusválidos para evitar que no se haga mal uso de éstas e impedir, en general, el estacionamiento en el recinto hospitalario de cualquier vehículo que no esté expresamente autorizado, vigilando especialmente que se obstruyan las zonas de paso ni las de acceso de ambulancias con enfermos.

-. Control de acceso de vehículos pesados, impidiendo el acceso de los mismos al recinto a partir de las 9 horas (límite horario establecido para descarga de proveedores), derivándolos para que accedan por las puertas traseras correspondientes.

-. Controlar el acceso de vehículos, tanto ligeros y pesados, que tengan que acceder al recinto hospitalario, con motivo de obras en diferentes zonas. Así como la gestión e identificación de los mismos.

- Rondas constantes de vigilancia para evitar la permanencia de vehículos dentro del recinto hospitalario, utilizando el Servicio de Grúa cuando sea necesario.

4.2.3.- Funciones de Prevención de Comisión de Actos Vandálicos:

- Hacer cumplir las normas internas establecidas, y que se respeten y usen adecuadamente las instalaciones y mobiliario de los centros.

- Ejercer la vigilancia y la protección de bienes inmuebles, así como la protección de las personas que pudieran encontrarse en los mismos, previniendo la comisión de delitos y de actividades que supongan riesgo para los trabajadores, pacientes y usuarios del centro.

- Evitar la comisión de actos vandálicos, delictivos o infracciones, cuando sean previsibles, exigiendo el cumplimiento de las normas de funcionamiento del Centro.

- A la finalización de la actividad de los diferentes servicios o unidades asistenciales, administrativos, vestuarios, o de la índole que fuese, y de acuerdo a los horarios establecidos, procederán a la comprobación de la inexistencia de personas en las distintas estancias a considerar, cerrarán puertas y ventanas, y dejarán solamente el alumbrado de señalización y emergencia encendidos.

- Procederán igualmente a cerrar los accesos de plantas y edificios a través de las puertas de sectorización y cortafuegos.

- Impedirán el acceso a aquellas personas que, no siendo pacientes, ni requerir atención sanitaria, manifiesten hallarse en estado ebrio o de agresividad.

- Impedirán que se utilice el recinto de las instalaciones como centro de mercadería y venta ambulante, mendicidad y vagabundeo, las expresiones artísticas no autorizadas, la publicidad indebida y realización de pintadas, u otras prácticas contrarias o ajenas a las normales a un establecimiento sanitario, salvo aquellas expresamente autorizadas por la Dirección del Centro

- Efectuarán controles de identidad de aquellas personas que estuviesen circulando por espacios no contemplados o autorizados en razón del horario, día, o actividad, acompañándolos posteriormente a lugares permitidos.

- Poner inmediatamente a disposición de los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad a los delincuentes así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos.

- Colaborarán con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de acuerdo con la Legislación vigente.

Igualmente será objeto del presente contrato, UN CONTROL DE RONDAS para la prevención de comisión de actos vandálicos conforme al programa de trabajo aportado por la empresa adjudicataria y consensuado, en su caso, con la Dirección del Centro.

La empresa adjudicataria, instalará medios electrónicos de control de rondas del personal de seguridad en los puntos críticos que designe la Dirección del Centro.

4.2.4.- Funciones de Custodia:

Las empresas licitadoras deberán aportar un protocolo de custodia para las llaves maestras en el que se haga constar, en su caso, si se dispone de conexión con una central receptora de alarmas, si se dispone de sistema de verificación de alarmas mediante desplazamiento al Centro y cualquier otro tipo de respuesta a dichas alarmas.

Asimismo, deberán aportar un protocolo de custodia para el llavero general del Centro, protocolo para la ropa y objetos perdidos, y protocolo de custodia de objetos de valor.

La empresa adjudicataria los incluirá en su programa de trabajo, una vez hayan sido consensuados con la Dirección del Centro.

El adjudicatario asumirá el mantenimiento de los elementos integrales de este servicio. Anotarán los movimientos en un libro registro habilitado para ello.

4.2.5.- Funciones de Control de Accesos:

La empresa adjudicataria asumirá a su cargo el control y manejo de aquellas barreras automáticas existentes y futuras que pudieran instalarse.

Asimismo, se restringirá el acceso a toda persona no autorizada en horarios distintos a los de visita, en su caso.

Se efectuarán controles de entrada y salida de bienes muebles, o paquetes al edificio.

Se responsabilizarán del cierre y apertura de todas las puertas exteriores del centro, cuya relación les será facilitada, así como de las puertas interiores que se determinen.

4.2.6.- Otras Funciones:

-. Con carácter excepcional, los vigilantes de seguridad prestarán apoyo de socorro a los profesionales sanitarios que se hallen ante pacientes agresivos o con crisis nerviosas, siempre bajo solicitud previa, y en colaboración con los propios sanitarios.



- Colaborarán en los Planes de Emergencia y Evacuación que tenga diseñados la Dirección del Centro, siendo parte fundamental en los equipos de intervención.

- Cuando el responsable designado para el seguimiento del contrato por parte del Centro lo requiera deberá proceder tanto al encendido como al apagado de las instalaciones que les sean indicadas (cuadro de mandos, aire acondicionado, bombas de agua, calderas, etc.), en los horarios que les sean señalados.

- Evitarán que se realicen prácticas contra la salud pública.

- Evitarán filmaciones o fotografías no autorizadas.

- Evitarán la manipulación o uso indebido de las instalaciones del Centro.

Cualquier otra función que señale la Dirección del Centro, o persona delegada, que se encuentre comprendida en el concepto de vigilancia y seguridad.

4.2.7.- Control de rondas.

A los efectos de prevención de comisión de hurtos, robos y actos vandálicos, las empresas licitadoras deberán presentar propuesta o protocolo, sistemas, equipos,... para control de rondas periódicas e inspecciones, en aquellos Centros cuya edificación, tipología, elevada superficie, entorno, lo demanden. La empresa adjudicataria lo incluirá en su programa de trabajo, una vez haya sido consensuado con la Dirección del Centro. Se valorará la cantidad y calidad de puntos de fichaje y control de los mismos, mediante programas y equipos que garanticen la ejecución y efectividad de las rondas., con independencia de los ya instalados en cada Centro.

4.2.8.- Funciones de los auxiliares de servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera del R.D. 2364/94, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, las funciones de los Auxiliares de Servicios (en aquellos lotes en los que se exija) son las siguientes:

- Las de información en los accesos, custodia y comprobación del estado y funcionamiento de instalaciones, y de gestión auxiliar, realizadas en edificios particulares por porteros, conserjes y personal análogo.
- En general, la comprobación y control del estado de instalaciones generales en cualesquiera clase de inmuebles, para garantizar funcionamiento y seguridad física.
- Control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de fábricas, plantas de producción de energía, grandes centros de procesos de datos y similares.
- Las tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de control de entradas, documentos o carnets privados, en cualquier clase de edificios o inmuebles.



Además de cualquier otra función de similar índole, que señale el Departamento de Seguridad, la Dirección del Centro o persona delegada.

5.- RECURSOS HUMANOS.

El personal estará formado por Vigilantes de Seguridad, sin armas, dotados de los medios adecuados y con la categoría profesional de acuerdo a la legislación vigente en materia de seguridad privada, y autorizada por el Ministerio competente en la materia.

En el Lote 1 Murcia Oeste, en el Hospital Clínico Universitario “Virgen de la Arrixaca”, está incluida la figura del Director de Seguridad, al frente del Departamento de Seguridad, según normativa.

El Departamento fue creado en febrero de 2017, debido al volumen de personas, diversas, relevantes e importantes instalaciones así como el número de Vigilantes de Seguridad adscritos al servicio. Con esta medida se optimiza y mejora la prestación del servicio de Seguridad. En previsión de lo que marque el nuevo Reglamento de Seguridad Privada, se atiende a las recomendaciones de la Policía Nacional y su nueva figura del Interlocutor Policial Sanitario.

Asimismo, en los centros en los que conforme se determine en el Anexo III del presente documento, se requerirá Auxiliares de Servicio para las tareas de control de accesos, recepción de vehículos de transporte de mercancías, y aquellas otras, que no requiriendo cualificación específica, sean de necesidad, y puedan realizarse en su área de trabajo.

Para desarrollar las labores que les son propias, deberán hallarse en todo momento, durante su prestación del servicio, en perfecto estado físico y psíquico, y mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento.

Para la coordinación de las relaciones de trabajo entre el Centro y la empresa adjudicataria, ésta designará un representante que tendrá capacidad decisoria en nombre de la empresa adjudicataria, y cuya figura recaerá en el Jefe o Director de Seguridad de la empresa, siendo su interlocutor válido ante la Dirección del Centro en todos los casos en que sea necesario.

Los Vigilantes de Seguridad habrán de disponer de una cartilla profesional, que estará depositada en la sede de la empresa de seguridad. Una copia de la cartilla profesional de cada vigilante será entregada a la Dirección del Centro antes de que la empresa comience a prestar el servicio contratado y cada vez que se incorpore un nuevo vigilante de seguridad. Cualquier alta o baja del personal de vigilancia deberá ser comunicada.

La Dirección del Centro podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquiera de su personal de vigilancia, cuando se estime que su actuación no es satisfactoria o que no procediese con la debida corrección en el desempeño del servicio o incumpliera con sus obligaciones específicas, corriendo a cuenta del adjudicatario los posibles gastos que pudiera producirse por tal motivo.



El contratista deberá poner en conocimiento y necesitara autorización expresa de la Gerencia y de la Dirección del SMS para realizar variaciones en la plantilla o puestos de trabajo tanto por aumento, por hacer nuevas contrataciones de personal fijo o eventual. Asimismo, necesitara autorización expresa, para efectuar modificaciones en los contratos, en especial para incluir incentivos en nómina no establecidos en el Convenio vigente.

Tampoco se admitirá personal que venga de otros servicios con complementos ya adquiridos o cualquier otra circunstancia que suponga un incremento en los costes de personal, salvo que al citado personal le corresponda legalmente, conforme al Estatuto y Convenio de Seguridad Privada, debiendo de aportar toda la documentación y certificados que lo acredite, previo a su contratación.

Asimismo deberá comunicar, previo a la contratación, las contrataciones temporales que realice, con indicación de nombre y apellidos, titular que es sustituido, fecha de inicio y finalización si esta es conocida, pudiendo la Dirección rechazar la persona propuesta, mediante argumentación al respecto

Los Vigilantes de Seguridad no portarán armas de fuego, ni de ningún otro tipo que pudieran ocasionar con su uso normal, daños irreparables a las personas. Solo portarán los propios de su cargo, conforme a la normativa vigente.

Se adjunta en **Anexo IV** relación del personal de vigilancia y seguridad, que viene prestando sus servicios en los centros objeto de este contrato, relacionando los datos estipulados a efectos de las posibles subrogaciones, según lo dispuesto en el artículo 44.1 del Estatuto de los Trabajadores, y de conformidad con lo establecido en el artículo correspondiente del Convenio Colectivo Nacional de Empresas de Seguridad y demás Leyes y disposiciones concordantes vigentes y que pudieran publicarse durante la vigencia del contrato.

5.1.- Turnos y horarios.

La dotación mínima necesaria y los horarios a que han de adecuarse los turnos, se ajustarán a lo dispuesto en el Anexo I de cada Lote, sin perjuicio de que puedan modificarse en el futuro atendiendo a nuevas o diferentes necesidades. Los servicios se efectuaran con la dotación que se detalla para cada Lote y centros.

Todo el personal de seguridad se encuadrara en el Área que le corresponde y se indica en cada Lote y se le proporcionara la asistencia, medios materiales, uniformidad y demás derechos que les asisten por la empresa adjudicataria para la correcta realización del servicio, con independencia del Hospital o centro donde presten servicios dentro de su Área de Salud.

Entendiendo por hora diurna(d) la que se realice desde las 06,00 horas hasta las 22,00 horas, y por hora nocturna(n) la realizada desde las 22,00 horas de un día y las 6,00 horas del día siguiente.





Los turnos deberán ser de ocho horas como máximo, y deberá mediar un mínimo de 13 horas entre la jornada terminada y el inicio de la siguiente, salvo por especial urgencia o perentoria necesidad y en el trabajo a turnos, y que serán comunicadas y si proceden autorizadas por el Responsable del contrato.

- TURNO MAÑANA: 06,00 H A 14,00H.
- TURNO TARDE: 14,00 H A 22,00 H.
- TURNO NOCHE: 22,00 H A 06,00 H.

No obstante, en el Hospital Virgen de la Arrixaca los turnos tienen horario diferente, aunque también son de ocho horas y se compensa la hora nocturna con la diurna (DE 23 A 7 Y DE 15 A 23):

- DE 7 A 15
- DE 15 A 23
- DE 23 A 7

La empresa garantizará en todo momento que el servicio se presta en las condiciones contratadas. Para ello, supervisará el citado servicio por medio de Inspectores, o del Jefe de seguridad de la empresa, al menos una vez por semana. De esta inspección /es o visita / s , darán cuenta al responsable del contrato , mensualmente (máximo el día 10 del mes siguiente) al que informarán de las incidencias observadas, con el parte acreditativo, que será firmado por el citado responsable, de la visita efectuada e incidencias observadas, así como mensualmente enviara al mismo responsable , planilla de control y presencia física, también firmada y sellada , donde debe constar, nombre y apellidos, día, turno, horario, firma de entrada y salida de todo el personal de vigilancia que ha prestado servicios durante ese mes, objeto de este contrato.

Los partes y controles de presencia física citados en el punto anterior, antes de su implantación, serán enviados como borrador al Responsable del contrato designado, para su aprobación o modificación. Una vez aprobado o modificado, se les comunicara y enviara para su diseño final e implantación en los centros objeto de este contrato.

Antes de comenzar la prestación, la empresa de seguridad privada adjudicataria, presentara al Responsable del contrato o Departamento que se designe, una relación de las personas adscritas al mismo. Asimismo, se le remitirán los cuadrantes de servicios del mes siguiente, en los que se recogerán (nombre, día y horario). Estos cuadrantes deberán ser recibidos por el citado Responsable o Departamento antes del día 1 de cada mes.

Serán obligatorios para la empresa, los días, horarios y turnos de realización de los servicios, que irán siempre supeditados a los días, horarios y turnos en que se preste asistencia sanitaria, pudiendo sufrir modificaciones/reducciones, que serán asumidas y establecidas con la simple comunicación de las Gerencias de Área a la empresa adjudicataria.



Cualquier tipo de coste implícito que conlleve estas modificaciones / reducciones, (personal, etc...) serán a cargo exclusivo de la empresa adjudicataria.

En relación con el personal del Adjudicatario, la Comisión de servicios o responsable del contrato, puede acordar exigir al adjudicatario que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con los usuarios, personal y mantenga hábitos manifiestamente antihigiénicos y/o comportamientos contrarios o incompatibles con las normas de conducta, educación y decoro adecuados a su actividad. Cualquier coste que pueda originar estas situaciones será exclusivamente a cargo de la empresa adjudicataria.

6.- FORMACIÓN.

El personal asignado deberá poseer la formación técnica necesaria para la prestación del servicio, valorándose la formación específica de seguridad en Centros Sanitarios y Hospitales. Se deberá estar formado y tener conocimientos específicos sobre:

- Operativa de la vigilancia y seguridad.
- Atención e información al público.
- Sistemas de alarmas y protección contra incendios y seguridad.
- Respuesta ante situaciones de emergencia.
- Uso de aparatos transmisores.
- Otros conocimientos relacionados con la actividad.
- Plan de autoprotección y emergencias. Respuesta ante situaciones de emergencia.
- Manejo y uso de equipos autónomos de respiración.
- Manejo y uso de todo tipo de extintores y BIES.
- Protocolo, técnicas, medios y actuaciones ante pacientes potencialmente conflictivos (psiquiátricos), y procedimientos de actuación conforme al plan de prevención de las agresiones a los profesionales de la sanidad de la Región de Murcia.
- Conceptos básicos y normativas Prevención de riesgos laborales

La empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio. En el supuesto de incorporación de nuevo personal (sustitución por IT, vacaciones, etc.), la empresa adjudicataria deberá facilitar la formación para el nuevo puesto en el propio centro del SMS, con un mínimo de 5 horas, lo que deberá acreditarse a la Dirección del Centro con carácter previo a la incorporación.

7.- UNIFORMIDAD.

El personal del servicio de Vigilancia y Seguridad estará dotado de uniformes completos, de invierno y verano, con los distintivos de la empresa adjudicataria, que se renovarán anual e individualmente. El uniforme y los distintivos del cargo que sean preceptivos portar, serán



aprobados por el Ministerio correspondiente, no debiéndose confundir en ningún caso con los portados por los miembros de las Fuerzas Armadas, y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como de las policías locales.

Los Vigilantes de Seguridad no podrán hacer uso del uniforme ni de sus distintivos fuera de las horas y lugares de servicio.

El uso del uniforme es obligatorio en los espacios y zonas en las que deba llevar a cabo los servicios encomendados.

Recibirán la uniformidad de acuerdo a la época del año y aquellos complementos necesarios, incluyendo guantes de seguridad.

8.- SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA.

Sin perjuicio de las particularidades de varios centros que se especifican en el Anexo III del presente Pliego, la empresa adjudicataria asumirá las siguientes obligaciones:

8.1. La empresa adjudicataria asumirá a su cargo el mantenimiento de los sistemas de video vigilancia (cámaras y sistemas de grabación), mandos antipánico no informatizados y cualquier elemento de seguridad, que estén instalados o sean necesarios en los Centros objeto del presente Pliego, así como las reparaciones y reposiciones.

Trimestralmente la empresa adjudicataria verificará y registrará el funcionamiento de todos los sistemas antipánico y emitirá informe que será entregado al responsable del centro, solucionando las incidencias en un plazo máximo de 48 h. desde la notificación o aviso.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la situación legal de la instalación en los centros. La empresa adjudicataria asumirá los gastos que deriven de esta actuación.

8.2. Desde el inicio del contrato, el adjudicatario será responsable del mantenimiento y reposición de todos los equipos y sistemas de vigilancia en seguridad que existan en el centro, tanto de los existentes con anterioridad (de acuerdo con el Anexo II del presente Pliego) como los aportados tras la adjudicación. Todos los gastos ocasionados serán a cargo del adjudicatario del contrato.

En el Anexo II-B, se detallan las infraestructuras de seguridad existentes en cada Área-Lote, así como los aspectos técnicos, condiciones y requerimientos en mantenimiento de los sistemas existentes o de los que se pudieran instalar

A petición de la Dirección del centro, y ante cualquier incidencia ocurrida en el Centro, deberán emitir una copia de la grabación efectuada por las cámaras, en el día y tramo horario que se le solicite, sin coste adicional alguno.



9. INVERSIONES.

En relación a los Medios Técnicos, como parte de la seguridad integral, como mínimo aportaran los equipos, sistemas, detectores, alarmas..... detallados para cada Lote en el Anexo II.A del presente PPT, con las indicaciones, características y especificaciones técnicas que se detallen en el citado Anexo para cada centro de cada lote.

10.- MEDIOS AUXILIARES Y OTROS REQUISITOS.

Para garantizar la seguridad, solamente se podrán utilizar las medidas reglamentarias y los medios materiales y técnicos homologados, de manera que se garantice su eficacia y se evite que produzcan daños o molestias a terceros.

10.1. Centro Operativo:

Se considera como tal, el lugar destinado por la empresa para la atención, inspección, y apoyo a los vigilantes que vayan a prestar servicios en los diferentes Centros. Se indicará su sede, los medios humanos y materiales disponibles, horario, posibilidades y características así como el tiempo de respuesta ante posibles emergencias o sustituciones de personal y las actuaciones previstas para desarrollar estas actividades y que se pongan al servicio de este contrato.

10.2. Protocolos de actuación:

Las empresas licitadoras deberán presentar los procedimientos que tienen previsto establecer ante los diferentes riesgos a que pueden verse sometidos los edificios (intrusión, incendio, inundación, explosión, etc.) así como cualesquiera otros que puedan redundar en beneficio del servicio que se presta, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda adaptarlos, de acuerdo con la Dirección del Centro, en el momento de presentación de su Programa concreto de Trabajo.

10.3. Estudio de Riesgos:

Las empresas licitadoras deberán presentar un estudio previo donde recogerán los riesgos inherentes a la estructura de los Centros y de su entorno, así como propuesta de soluciones para eliminar o reducir esos riesgos.

10.4. Comunicaciones:

La empresa habrá de asegurar la comunicación entre la central de control y el personal que estuviese desempeñando los servicios, proporcionando los medios y equipos portátiles necesarios para que el responsable y equipo de vigilantes estén totalmente comunicados entre sí, así como si fuera necesario, también se le proporcionara otro equipo portátil al Responsable del contrato. En caso de que la empresa aporte como medio de comunicación Walkies o similares



deberá estar en posesión de licencia propia de red de telecomunicaciones expedida por la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la información en vigor.

La empresa dotará de un equipo de transmisiones portátil a cada Vigilante de Seguridad, y al menos 5 baterías de reserva y auriculares y otro similar, de distinta frecuencia, para los Auxiliares (en aquellos lotes en los que se exija su presencia), con objeto de que puedan estar comunicados entre sí.

El jefe de equipo o responsable del equipo de vigilancia, y el Director de Seguridad en el Lote 1, así como uno de los vigilantes de turno, (en los Hospitales y centros donde proceda por el número de vigilantes existentes), dispondrán de un teléfono móvil con tarifa de datos proporcionado por la empresa adjudicataria y a cargo de ésta para una mejor comunicación con los distintos Servicios de los Hospitales, Departamentos designados y/o Responsable del contrato. Ante cualquier incidencia o emergencia que suceda en el centro, avisara inmediatamente al Responsable del contrato y del Centro, con independencia del aviso posterior que proceda a su Empresa

10.5. Medios Materiales:

La empresa adjudicataria dotará a su personal de los medios necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato, así como aquellos otros que como parte de su oferta técnica se hubiera comprometido a aportar.

11.- CONDICIONES GENERALES.

La empresa adjudicataria seguirá en todo momento las directrices e instrucciones marcadas por la Dirección del Centro para la realización del servicio, tanto en la orientación general, como en las prioridades que en cada momento se puedan establecer

La empresa adjudicataria elaborará partes diarios escritos en los que detallará pormenorizadamente las incidencias, y la actividad realizada. Cuando la incidencia se considere grave se deberá proceder a la localización y comunicación inmediata a los responsables del Centro. Para ello deberá instalar un Software de Gestión de vigilancia y seguridad, incluyendo los medios materiales necesarios y aportando los manuales de funcionamiento.

Los licitadores deberán describir en su oferta técnica los datos y características de dicho sistema.

Independientemente de la información escrita que la empresa adjudicataria facilite al responsable del Centro, verbal y puntualmente se mantendrá informados a los responsables del Centro, quienes determinarán en cada momento las acciones a seguir.

La empresa adjudicataria facilitará toda la documentación e información referente a requerimientos judiciales por actuaciones de su personal en el centro.

Toda aquella información o documentación suscitada por intervenciones del personal de la empresa contratada en el recinto de los centros objeto del Servicio, será considerada como propiedad de éste, no podrá ser en consecuencia facilitada a ninguna otra persona u entidad sin consentimiento expreso de la Dirección del Centro.

12.- CONDICIONES LABORABLES Y SOCIALES.

El personal que preste el servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto este tendrá todos los derechos y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, referida al propio personal a su cargo.

El personal de seguridad y vigilancia que preste las funciones propias del servicio a contratar deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamiento genéricos establecidos para el resto del personal de esta Administración, independientemente de las normas que a este respecto deban cumplir por pertenecer a la empresa adjudicataria.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los trabajadores con ocasión del ejercicio de sus cometidos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad. La empresa adjudicataria contará con un seguro de accidentes para sus trabajadores según marca el convenio colectivo del sector.

Los daños que el personal dependiente del adjudicatario pudiera ocasionar en las instalaciones, mobiliario, etc., ya sean por negligencia o dolo, serán a cuenta del contratista, pudiendo la dirección del Centro proponer la aplicación de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De igual forma el contratista será responsable de sustracciones de cualquier material, valores y efectos imputables a su personal, siguiéndose para su compensación el mismo procedimiento que el señalado en el párrafo anterior.

El contratista será responsable de los daños a personas, instalaciones y bienes que pudieran causar sus empleados en el cumplimiento de sus funciones.

Los vigilantes deberán conocer de forma obligatoria la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa cubrirá en todo momento las ausencias de personal por baja, vacaciones o cualquier otra contingencia. Las sustituciones temporales que puedan producirse deberán ser comunicadas a la Dirección, o al responsable designado con una antelación de 24 horas. Estas solo serán autorizadas hasta que cese la causa que motivo la sustitución.



Todos los cambios y sustituciones correrán por cuenta de la empresa adjudicataria que garantizará en todo momento el número de vigilantes en las condiciones y equipamientos que rige el pliego.

La empresa y el personal de seguridad no podrán intervenir mientras ejercen las funciones que le son propias, en la celebración de reuniones, manifestaciones, ni conflictos laborales. Debiendo asegurar en todo momento la seguridad que tienen encomendada de las personas y los bienes existentes en el entorno hospitalario.

Tampoco podrán ejercer ningún tipo de control o acción que pudieran cercenar los derechos y libertades de los ciudadanos.

13.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SALUD LABORAL

La empresa adjudicataria debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral, debidamente acreditado, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores, así como las normas en materia de coordinación de actividades empresariales y todo lo referente a la planificación de la actividad preventiva, de la Información y formación de sus trabajadores, así como planificación de la vigilancia de la salud, comunicación y registro de accidentes e incidentes de trabajo.

El adjudicatario efectuara evaluación inicial de riesgos que tendrá en cuenta la naturaleza de la actividad, así como las condiciones de trabajo existentes. Se establece un plazo de tres meses para su presentación, desde la fecha de inicio del contrato

El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente informado de su obligación de colaborar en los planes de Autoprotección del Centro, tales como incendios, evacuación, amenaza de bomba, alertas por catástrofes naturales, inundaciones, etc.

Así mismo, la empresa deberá informar sobre los riesgos específicos de su actividad que puedan afectar a trabajadores de otras empresas.

14.- LIBROS DE REGISTROS:

La empresa de seguridad llevará obligatoriamente los siguientes libros-registro:

- **Libro-registro de personal de seguridad:** En el que se anotarán, con respecto al personal de la empresa, el número de orden, apellidos y nombre, cargo o clase de función, fechas





de alta y baja en la empresa y en la Seguridad Social, así como el número de afiliación a la misma y número de la tarjeta de identidad profesional y la fecha de expedición.

- **Libro-registro de comunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:** En el que se anotarán cuantas realicen sobre aspectos relacionados con la seguridad ciudadana, fecha de cada comunicación, órgano al que se dirigió e indicación de su contenido.

- **Libro-registro de incidencias diarias:** En el que se anotarán por el personal de servicio en cada turno, todos los hechos, sucesos, sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio, etc. que se consideren relevantes, indicando la hora en la que aquellos se producen y una descripción suficiente de los mismos.

Finalizada la jornada, el informe diario sobre incidencias será remitido al Departamento designado por cada Área o Servicio vía telemática. Deberá comunicar de manera inmediata al responsable/s del contrato, cualquier hecho que suponga el aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como cualquier robo, hurto, daño al patrimonio, emergencias (incendio, inundación...) o agresiones que se produzcan.

Así como en los Hospitales y centros que proceda o estime el responsable del contrato:

- Libros registro de Llaves , objetos perdidos y de valor,
- Libro registro de control de ropa, objetos personales de pertenencia a pacientes, en custodia (recogida y entrega).
- Libro registro de control de cuadro de alarmas contra incendios.
- Libro registro de control de pulsadores avisos-alertas según el plan de prevención y denuncias de agresiones

En su oferta presentaran todos los modelos de libros detallados que implantarán e igualmente presentarán el modelo de documento para entrega de videograbaciones autorizados por el responsable del contrato y entrega a las FCSE. Estos serán presentados igualmente al inicio de la ejecución del contrato para aprobación o modificación por el Departamento designado.

La Empresa adjudicataria remitirá vía telemática al Departamento designado o Responsable/s del contrato, un parte mensual de las incidencias más significativas sucedidas en la prestación del servicio.

15- EL SISTEMA DE GESTIÓN _ DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (SGSC).- REGISTRO, RESOLUCION Y VALORACION DE LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS EN LOS INDICADORES DE CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y APLICACIÓN DE LA CLAUSULA DE VARIACIÓN DEL PRECIO.

La totalidad de las prestaciones que componen el presente Servicio conforman uno de los Servicios Complementarios y está sujeto al sistema de Indicadores de Nivel de Servicios, traducido en la existencia de Avisos e Incidencias que pueden generar el cómputo e imputación de Fallos de Calidad y de Disponibilidad al Contratista.





El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación denominada "Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC)" y que se desarrolla íntegramente en Anexo del Pliego de Cláusulas Administrativas.

16.- PLAN DE CALIDAD.

Con independencia de las acreditaciones que el adjudicatario pueda ostentar, el Adjudicatario está sujeto a los Indicadores de Calidad que se detallan e indicados en el Pliego, y su incumplimiento determinará la aplicación de las deducciones en facturación que se establezcan en el Sistema de Gestión de Servicios Complementarios (SGSC) definido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En el plazo máximo de un mes de la adjudicación la empresa adjudicataria presentará al Departamento delegado o responsable del contrato, un modelo de documento de calidad con los ítems que se indican, así como otros que la empresa o la Dirección puedan aportar y ayuden a realizar una valoración más adecuada de la calidad del servicio prestado.

Dicho documento será entregado como máximo el día diez de cada mes vencido, debiendo ir firmado y valorado por el Departamento delegado, coordinadores y/o responsable/s del contrato:

Indicadores e ítems. Tipo puntuación: muy deficiente 0, deficiente 1, regular 2, buena 3 y excelente 4:

- Presencia física personal vigilancia y trato con el público y personal del centro.
- Cumplimiento rondas establecidas.
- Verificación salidas emergencias y sistema contra incendios.
- Cumplimentación libros de registro.
- Puntualidad y asistencia.
- Rapidez y resolución de incidencias.
- Conocimiento del servicio y medios auxiliares.
- Tiempo de respuesta ante averías CCTV, eventualidades o incidencias.
- Presentación de documentación o informes a requerimiento.
- Cumplimiento de los diferentes protocolos de seguridad y vigilancia

El control de calidad del servicio de vigilancia - seguridad correrá a cargo de:

- El Departamento Delegado
- Departamento de Servicios Generales del Área.
- Responsable del contrato
- Coordinadores Área y/o centros

Ambos órganos conjuntamente, o unilateralmente y a la vista de los informes, reclamaciones e inspecciones emitirán las puntuaciones correspondientes a cada ítem establecido en el documento y mensualmente evacuarán un informe del nivel de calidad de cualquier tarea objeto de este contrato estableciendo unos baremos de calificación que serán los siguientes:





Calificación conceptual
Puntuación

Deficiente o muy deficiente 1 y 0
Regular 2
Buena 3
Excelente 4

El Índice de Calidad corresponderá a la media aritmética de las calificaciones otorgadas a los diferentes aspectos evaluados o a un solo ítem si va referido a prestaciones generales. Con los resultados obtenidos, se evaluará la calidad.

Si la calificación obtiene el nivel de puntuación entre 0, 1 y 2, se aplicara el sistema de penalidades que se recoge en el PCAP para aquellos centros no integrados en el GSC.

Cuando el resultado del índice de calidad resulte deficiente, muy deficiente o regular, se podrá aplicar las penalizaciones previstas en el SGSC en Hospitales, previa comunicación al contratista y alegaciones que pudiera hacer por su parte, dando derecho al Centro sanitario a la deducción de los importes correspondientes, establecido a tales efectos en el citado SGSC, o los que se pudieran establecer por el Responsable del contrato o Departamento delegado.

La negligencia por parte de la empresa adjudicataria en la prestación del servicio de seguridad y vigilancia, dará lugar a las indemnizaciones, responsabilidades y acciones correspondientes, incluso a la resolución del contrato, aparte de las sanciones que pudieran corresponderle recogidas en la Ley y Reglamento de Seguridad Privada y demás disposiciones legales vigentes.

Presentará en su oferta modelo documento de calidad a implantar.

17.- LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE FUNCIONAMIENTO.

El Contratista del Servicio deberá gestionar y obtener a su costa, las autorizaciones y licencias administrativas que sean preceptivas para la prestación del Servicio, inscribirse en los Registros obligatorios a nivel de personal y de medios u otro tipo, impuestos por las Leyes, Reglamentos o Disposiciones vigentes y de estricto cumplimiento, así como observar y cumplir con las prescripciones en materia medioambiental.

El Contratista deberá realizar la solicitud de las Licencias y Autorizaciones preceptivas en el plazo máximo de quince días naturales a contar desde la fecha en que se firme el contrato y posterior envío al Departamento designado o responsable del contrato de copias de las citadas Licencias y Autorizaciones.

17- INSTALACIONES Y EQUIPOS INFORMATICOS. COMUNICACIONES Y CONECTIVIDAD.APLICACIONES DE USO HABITUAL.

El Servicio Murciano de Salud, pondrá a disposición del Contratista del Servicio una Red ocal (LAN), en el seno de la infraestructura global de comunicaciones del Hospital. Esta Red, administrada por el Servicio Murciano de Salud, garantizará la conectividad de los equipos adscritos a la misma.





Serán por cuenta del Contratista y de su propiedad, los equipos informáticos necesarios para la gestión del Servicio, así como el registro de todas sus operaciones, el aseguramiento de la trazabilidad y calidad de los procesos de la misma, y la integración en la red local de cada Hospital. Asimismo, el Contratista realizará tanto la integración de aplicaciones y software, como los ajustes necesarios para asegurar la interoperabilidad de los equipos. En ningún caso el SMS tendrá que hacer aplicación alguna para ajustarse a las aplicaciones del contratista.

Los usuarios de la Red Local serán personal dependiente del Contratista, quien asumirá la obligación de su formación y adiestramiento en los procesos y manejo de equipos y aplicaciones.

El Servicio Murciano de Salud podrá obtener del Contratista, en cualquier soporte, incluso mediante integración de aplicaciones si así la tiene, toda la información relevante que puedan considerar precisa para el conocimiento de las actividades y procesos llevados a cabo en el Servicio. En caso de existir aplicación, será obligación por parte del contratista, su instalación y mantenimiento en los ordenadores que el SMS le requiera.

El Servicio Murciano de Salud pondrá a disposición del Contratista, la infraestructura de comunicaciones que posibilite a éste el acceso a Internet desde los sistemas alojados en los Centros, en caso de considerar que se trate de un requerimiento necesario para la correcta prestación del servicio. A su vez, el Contratista estará obligado a habilitar un servicio de administración remota de dichos sistemas de información, con objeto de garantizar una respuesta ágil y eficiente ante las incidencias, relacionadas con las tecnologías de la información, que pudieran afectar a la correcta prestación del servicio.

La tramitación de la autorización de acceso remoto a los sistemas de información de la Central, en el ámbito de la Red Corporativa y Sanitaria competencia de la Dirección General de Informática de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se llevará a cabo de acuerdo con el protocolo de solicitud de acceso a los sistemas de información del Servicio Murciano de Salud.

A requerimiento del Servicio Murciano de Salud, el Contratista del Servicio estará obligado a realizar por su cuenta, en las aplicaciones que utilice en las prestaciones del Servicio, las adaptaciones necesarias para la integración de éstas con aquellos sistemas de información del Servicio Murciano de Salud que puedan precisar el intercambio de información con el Servicio.

Para ello, el Servicio Murciano de Salud ha definido una Estrategia de Integración de Sistemas de Información, en el marco del Plan Director de Sistemas de Información (PDSIS). La integración incluye tanto las aplicaciones informáticas como los equipos que puedan generar, recibir o almacenar información, y para ello tiende a la adopción de estándares de comunicación sanitarios (tales como HL7, DICOM y XML), y a la implantación de sistemas de información con capacidad y facilidad para integrarse con otros sistemas.

Para este fin, y de acuerdo con la mencionada Estrategia de Integración, el Servicio Murciano de Salud determinará los requerimientos tecnológicos que el Contratista se verá obligado a satisfacer, relativos a programación, adopción de estándares, adquisición de licencias, habilitación de servidores, etc.





El contratista está obligado a implantar, integrar y mantener la aplicación informática que determine el SMS para la prestación del servicio, cuando esta aplicación se utilice de forma generalizada por personal del SMS, especialmente cuando los datos que maneja sean relativos a pacientes.

Tanto en el uso de las conexiones remotas, como de los propios equipos dentro de la red del centro, los adjudicatarios y usuarios de las aplicaciones, al estar unidos a la red del centro, deberán seguir las instrucciones de seguridad corporativas que se indiquen por parte de la CARM, SMS y propio centro, especialmente en lo referente a políticas de seguridad, directivas de uso, antivirus y herramientas de detección de malware para garantizar la seguridad común de la red con los mismos niveles que cualquier otro usuario común de la misma. En el caso de que se detecten alarmas de uso o infecciones por virus que puedan poner en riesgo la seguridad de la red, la empresa adjudicataria es la responsable de eliminarlos lo antes posible, en caso de persistir las alertas, si existe riesgo de infección al resto de la red, el centro podrá procederse a aislar temporalmente los equipos afectados de la red, aunque ello tenga impacto o implique pérdida de servicio penalizable según las penalizaciones incluidas en los respectivos contratos.

20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1. Objeto del encargo del tratamiento:

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria de cada lote encargada del tratamiento, para tratar por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para para prestar el servicio de seguridad y videovigilancia.

El tratamiento consiste en: *“la captación y grabación de imágenes de pacientes, empleados, visitantes y personal que preste servicios en el centro, cuya finalidad es la seguridad de las instalaciones del Centro, así como de las personas que acceden al mismo, mediante la vigilancia y el control de accesos, pasos y en casos específicos, debidamente justificados a determinadas estancias”.*

2. Obligaciones del encargado del tratamiento:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.





c) Llevar por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1.2º del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a :
 - a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

e) Subcontratación:

No subcontratar ninguna de las prestaciones que forman parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 15 días indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa





subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - 2. Limitación al tratamiento
 - 3. Portabilidad de datos
 - 4. A no ser objeto de decisiones automatizadas individualizadas

El encargado del tratamiento debe resolver, por cuenta del responsable y dentro del plazo establecido, las solicitudes de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al responsable del tratamiento en el menor plazo de tiempo posible, hasta un máximo de 7 días.





k) Derecho de información:

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso, antes del plazo máximo de 48 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tengan conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.
- m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.





n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Las medidas de seguridad siguientes, de acuerdo con la evaluación de impacto realizada por el encargado, de forma periódica (motivado por la recogida de imágenes en zona pública, maneja datos a gran escala y de categoría especial)

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

q) Destino de los datos:

Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, únicamente mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento





- a) Entregar al encargado los datos requeridos
- b) Velar por que se realice una correcta evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

En Murcia,
(fecha y firma electrónica al margen)

La Subdirectora de Gestión del Área I Murcia Oeste, Fdo.: Rosario Soler García	La Jefa de Servicio de Servicios Generales del Área II Cartagena, Fdo.: Gloria M ^a Álvarez Domínguez
La Jefa de Servicio de Régimen Interior De la Secretaría General Técnica del Servicio Murciano de Salud, Fdo.: Patricia Ramírez Hortelano	

