

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA RENOVACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ALARMA Y VIDEOVIGILANCIA
DE EDIFICIOS E INSTALACIONES DE MUTUA INTERCOMARCAL**

CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL CONTRATO.....	3
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....	3
3. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
4. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.....	8
5. ALCANCE Y TAREAS A REALIZAR	9
6. PERSONAL Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS.....	12
7. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	12
CONSIDERACIONES ADICIONALES.....	15
TERMINOS DE EJECUCIÓN.....	15
8. CERTIFICACIONES Y LICENCIAS REQUERIDOS (SOLVENCIA TÉCNICA).....	16
9. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.	16
9.1 Requerimientos de seguridad y privacidad	16
9.1.1 Propiedad intelectual	16
9.1.2 Seguridad y protección de datos.....	17
10. PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO:.....	17
10.1 Condiciones de ejecución básicas.....	18
10.2 Equipo mínimo para la ejecución del contrato.....	18
10.3 Infraestructura y volumetría del servicio.....	19
10.4 Descripción de la metodología de seguimiento del servicio	19
11. CRITERIO DE VALORACIÓN.....	20
11.1 Cuadro de puntuación:	20
12. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.....	22
13. PRORROGA DEL CONTRATO.....	22
14. PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN.....	22
15. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LAS PARTES.	23

1. OBJETIVO DEL CONTRATO

El objetivo del presente pliego es la implementación y mantenimiento de un sistema de seguridad integral, que cubra todas las sucursales de Mutua Intercomarcal, Este sistema debe incluir la instalación y mantenimiento de las alarmas, cámaras de videovigilancia y sensores de presencia, así como las comunicaciones necesarias, como *routers* u otros dispositivos equivalentes, para mantenerse aislados del sistema actual de la organización, que será tratado de forma integral, garantizando una gestión unificada y eficiente del sistema, con el fin de garantizar la seguridad y protección de los bienes, empleados y visitantes.

El presente pliego contendrá el detalle técnico de los servicios a realizar, los requerimientos específicos del servicio, que comprenderá tanto la coordinación, instalación y mantenimiento de la videovigilancia en las instalaciones, como el servicio central de alarmas, instalación y mantenimiento de estas, así como los servicios de respuesta rápida en las sucursales. Manteniéndose alineados con las certificaciones de seguridad que dispone la organización. (ISO 27001 y ENS)

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

Los servicios que contratar se llevarán a cabo por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en el presente Pliego de prescripciones técnicas y aplicación de la normativa vigente que regula esta materia, en particular se requerirán los siguientes servicios y perfiles:

- Asignación de un gestor de Proyecto:
 - Asignación de un gestor de proyecto dedicado, responsable de coordinar la correcta Planificación, diseño, Instalación y puesta en marcha del servicio de videovigilancia adaptado a las necesidades de cada sucursal.
 - El gestor de proyecto se encargará de supervisar todas las fases del proyecto, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos y la calidad de los trabajos realizados.
 - Instalación de cámaras, alarmas y sensores de presencia, garantizando su correcto funcionamiento.

- Comunicación continua con la Mutua para informar sobre el progreso, resolver cualquier incidencia y asegurar que se cumplen todos los requisitos del contrato.
- Reportes Periódicos:
 - El gestor de proyecto o un responsable similar deberá reportar periódicamente al responsable de seguridad de la Mutua.
 - Los reportes deberán incluir el estado de las instalaciones, cualquier incidente relevante, mantenimiento realizado y cualquier otra información pertinente para la gestión de la seguridad.
 - El gestor de proyecto colaborará en la gestión de la facturación, asegurando que todos los servicios prestados se reflejen correctamente en las facturas mensuales.
- Instalación de Sistemas de Alarma.
 - Cada sucursal deberá disponer de un sistema de alarma:
 - Cada sistema de alarma deberá permitir la identificación única de cada usuario autorizado, asegurando un registro detallado y nominal, de las actividades y accesos. Esta identificación será establecida en el momento de inicio del proyecto durante la fase de implantación. La coordinación de altas y bajas de usuarios será gestionada de manera conjunta entre el responsable de seguridad de Mutua y el contacto único designado por la empresa de seguridad.
 - El acceso mediante el sistema de alarma podrá efectuarse o con código o con un TAG (tarjeta de proximidad)
- Instalación de Cámaras de Videovigilancia:
 - Instalación de cámaras IP en cada sucursal, con capacidad de monitoreo en tiempo real y grabación continua.
 - La cantidad y ubicación de las cámaras variará según las necesidades específicas de cada sucursal para garantizar una cobertura adecuada.
 - Los datos capturados por las cámaras IP, se almacenarán en los servidores del prestador del servicio, garantizando su seguridad y disponibilidad.
- Instalación de Sensores de Presencia:

- Instalación de sensores de presencia en áreas estratégicas de cada sucursal para detectar movimientos no autorizados.
- Integración de los sensores de presencia con el sistema de alarma y la aplicación de gestión centralizada para una respuesta inmediata ante cualquier incidencia.
- Instalación de Comunicaciones:
 - Implementación de las comunicaciones necesarias, como *routers*, SIMS u otros dispositivos, para mantener aislado el sistema de seguridad del sistema actual de la organización.
 - Garantizar una conectividad segura y estable para el funcionamiento óptimo de todos los componentes del sistema de seguridad.
- Sistema de Monitoreo y Alarmas:
 - Servicio de Central de Alarmas:
 - Monitoreo continuo de los sistemas de alarma y videovigilancia por parte de una central de alarmas, operativa las 24 horas del día, los 365 días del año.
 - Notificación inmediata a las autoridades correspondientes en caso de eventos de seguridad.
 - Servicios de Respuesta:
 - Respuesta rápida y eficiente ante la activación de alarmas, con personal capacitado para atender cualquier incidencia de seguridad.
 - Coordinación con las fuerzas de seguridad locales para una intervención oportuna y efectiva.
 - Mantenimiento y Soporte Técnico:
 - Mantenimiento regular y preventivo de todos los equipos y sistemas instalados.
 - Servicios de soporte técnico y reparación para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas en todo momento.
 - Actualizaciones y mejoras necesarias para mantener los sistemas al día con las últimas tecnologías y normativas de seguridad.
- Aplicación para la Gestión Centralizada:

- Desarrollo e implementación de una aplicación centralizada para la gestión de alarmas, cámaras de videovigilancia y sensores de presencia.
- La aplicación debe permitir el monitoreo en tiempo real, la configuración y control de los dispositivos de seguridad instalados en todas las sucursales.
- Integración con los sistemas de alarmas y videovigilancia existentes, así como con los sensores de presencia.
- Acceso seguro y autorizado para el personal designado, con diferentes niveles de permisos según las responsabilidades.
- Notificaciones y alertas en tiempo real a través de la aplicación, permitiendo una rápida respuesta ante cualquier incidencia.
- Funcionalidades de reporte y análisis de datos para evaluar el rendimiento del sistema y detectar posibles mejoras.

3. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto de la presente licitación será prestado en las sucursales de Mutua Intercomarcal, adjuntamos tabla con localización actual de centros y número de cámaras

por centro, estos pueden estar sujetos a cambios por motivo de traslado o inclusión o sustitución de alguna sucursal o localización.

SUCURSAL	Número de Cámaras
SEDE SOCIAL MUTUA INTERCOMARCAL · AV ICARIA, 133-135 ESQUINA CL JOAN MIRÓ. 08005 - BARCELONA	13
CENTRO DE CONTINGENCIA · CL SANT JOSEP, 62. 08242 - MANRESA (BARCELONA)	2
SUCURSAL DE LUGO: RONDA DA MURALLA, 142, 27004 LUGO	1
SUCURSAL DE MADRID · PS SAN FRANCISCO DE SALES, 25. 28003 - MADRID	1
SUCURSAL DE A CORUÑA · PL ALFONSO XIII, 1 ESQUINA RONDA OUTEIRO. 15008 - LA CORUÑA (A CORUÑA)	1
SUCURSAL DE BANYOLES: CARRER DE LA LLIBERTAT, 196, 17820 BANYOLES, GIRONA	1
SUCURSAL DE BARCELONA · CL AUSIAS MARCH, 165. 08013 - BARCELONA	2

PASSEIG DE LES ESTASELLES, 29, 08600 BERGA, BARCELONA	1
C. BLVR. HERNÁN RUIZ, 19, PONIENTE SUR, 14005 CÓRDOBA	1
CARRER DE CANÀRIES, 35, EDIFICIO CETIS, 07800 EIVISSA, ILLES BALEARS	1
SUCURSAL FIGUERES · CL TRAMUNTANA, 6 EDIF. CÚPULA. 17600 - FIGUERES (GIRONA)	1
AV. MANUEL LLANEZA, 25, CENTRO, 33205 GIJÓN, ASTURIAS	1
SUCURSAL GIRONA · CL SANTA EUGÈNIA, 96. 17005 - GIRONA	4
AVDA. MADRID CON, C. CARDENAL PARRADO, 1, 18013 GRANADA	1
SUCURSAL GRANOLLERS · CL MARE DE DÉU DE MONTSERRAT, 63-65. 08401 - GRANOLLERS (BARCELONA)	1
SUCURSAL HOSPITALET · CL BARCELONA, 92. 08901 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT (BARCELONA)	1
SUCURSAL IGUALADA · CL CARLES RIBA, 1 PI LAS COMAS. 08700 - IGUALADA (BARCELONA)	1
SUCURSAL LEÓN · AV LANCIA, 22. 24004 - LEÓN	1
SUCURSAL LLEIDA: AVINGUDA DE BLONDEL, 11, 25004 LLEIDA	1
SUCURSAL MÁLAGA: CALLE ESCRITORA CARMEN CONDE, 7. 29010 - MÁLAGA	1
CARRER DEL MARQUÈS DE LA SÈNIA, 35, PONENT, 07014 PALMA, ILLES BALEARS	1
SUCURSAL MANRESA · CL SANT JOSEP, 66. 08240 - MANRESA (BARCELONA)	4
SUCURSAL MATARÓ · CAMÍ DE LA GEGANTA, 79-81. 08302 - MATARÓ (BARCELONA)	1
SUCURSAL MOLLET: CARRER RAMÓN CASAS CON, CARRER D'ANSELM CLAVÉ, 08100 MOLLET DEL VALLÈS, BARCELONA	1
SUCURSAL MURCIA · RONDA DE LEVANTE, 51. 30008 - MURCIA	1
SUCURSAL PALAU · PS DE LA CARRERADA, 2. 08184 - PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS (BARCELONA)	1
C. LEONARDO DA VINCI, 28, 41092 SEVILLA	1

SUCURSAL TARRAGONA: C/ DE FORTUNY, 12A, 43001 TARRAGONA	1
CARRER DEL CARMÉ, 34, 25300 TÀRREGA, LLEIDA	1
SUCURSAL TERRASSA · PS VINT-I-DOS DE JULIOL, 336-338. 08221 - TERRASSA (BARCELONA)	1
SUCURSAL LAS TORRES DE COTILLAS C. BARTOLOMÉ RÓDENAS, 39, 30565 LAS TORRES DE COTILLAS, MURCIA	1
SUCURSAL VALENCIA: CARRER D'EDUARD BOSCÀ, 32, 46023 VALÈNCIA, VALENCIA	1
SUCURSAL VALLADOLID: AV. DE ZAMORA, 19, 47008 VALLADOLID	1
SUCURSAL VIC · CL JULIÀ FÀBREGAS, 23. 08500 - VIC (BARCELONA)	1
SUCURSAL VIGO: RÚA DO DOUTOR CADAVAL, 21, 36202 VIGO, PONTEVEDRA	1
SUCURSAL TOTANA. C. ALCÁNTARA, 33, 30850 TOTANA, MURCIA	1

4. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Las empresas licitadoras serán responsables del conocimiento de las instalaciones, previo a la formulación de sus ofertas, así como de la comprobación de su estado e idoneidad para cumplir con todas las exigencias que figuran en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Para ello y con objeto de facilitar dicho conocimiento, deberán visitar las instalaciones para su estudio con la debida autorización de Mutua Intercomarcal sin interferir en absoluto con la actividad desarrollada en las sucursales.

De cada revisión, la empresa adjudicataria realizará un informe detallado y razonado técnicamente que será entregado junto con el parte de trabajo correspondiente al departamento de Seguridad de Mutua Intercomarcal, mencionando:

- La revisión realizada, resultados de idoneidad obtenidos, deficiencias detectadas, en el que se especifique si la instalación cumple o no en cuanto a viabilidad del proyecto y desarrollo del servicio e implantación y posibles soluciones a sus deficiencias.

5. ALCANCE Y TAREAS A REALIZAR

Las tareas específicas a realizar dentro de las competencias establecidas para el personal involucrado en el servicio son las siguientes:

Las tareas a realizar incluyen desde la planificación inicial hasta el soporte post-implementación, asegurando que se cumplan los objetivos de seguridad del cliente de manera eficiente y efectiva.

Análisis y Evaluación de Requerimientos: El gestor de proyectos comienza por comprender las necesidades específicas de seguridad de cada sucursal. Esto implica realizar un análisis detallado de riesgos, evaluar las áreas de mayor vulnerabilidad y determinar las características técnicas necesarias para abordar estas preocupaciones de seguridad de manera integral.

Diseño Personalizado: Trabajar en estrecha colaboración con los clientes para diseñar una solución de seguridad personalizada que se adapte a sus necesidades particulares. Esto implica seleccionar el tipo adecuado de cámaras, alarmas y sensores de presencia según el entorno y los riesgos identificados, así como considerar la integración con sistemas existentes de seguridad o infraestructura de TI.

Coordinación y Gestión de Recursos: El gestor de proyectos es responsable de asignar recursos adecuados para cada etapa del proyecto, incluidos personal técnico, equipos y materiales. Esto implica coordinar con proveedores y contratistas externos cuando sea necesario, asegurando que se cumplan los requisitos de calidad y que se respeten los plazos establecidos.

Supervisión y Control de Calidad: Durante la fase de instalación, el gestor de Proyectos supervisa de cerca cada aspecto del trabajo para garantizar que se sigan los estándares de calidad y seguridad. Esto incluye la ubicación estratégica de cámaras y sensores, la correcta configuración de alarmas y sistemas de monitoreo, así como pruebas exhaustivas para verificar el funcionamiento adecuado de todos los componentes.

Gestión de Riesgos y Problemas: Ante cualquier eventualidad o desviación del plan

previsto, el gestor de proyectos toma medidas proactivas para mitigar riesgos y resolver problemas de manera oportuna. Esto puede implicar ajustes en el plan de implementación, realineación de recursos o comunicación efectiva con el cliente para gestionar expectativas y mantener la transparencia en todo momento.

Formación y Capacitación: Una vez completada la instalación, se asegura de proporcionar capacitación adecuada al personal del cliente sobre cómo utilizar y mantener los sistemas de seguridad de manera efectiva. Esto puede incluir la creación de manuales de usuario, sesiones de formación práctica y soporte continuo para resolver cualquier duda o problema que pueda surgir.

Soporte Post-Implementación: Después de la instalación y puesta en marcha inicial, el gestor de proyectos sigue siendo el punto de contacto principal para cualquier consulta, mantenimiento o actualización futura relacionada con la solución de seguridad. Esto garantiza una relación continua con el cliente y la capacidad de adaptarse a cualquier cambio en las necesidades de seguridad a lo largo del tiempo.

Seguimiento y Evaluación: Estas reuniones mensuales sirven como puntos de controles preestablecidos para revisar el progreso del proyecto, identificar cualquier problema o desafío emergente y tomar medidas correctivas según sea necesario. El gestor de proyectos presenta actualizaciones detalladas sobre el estado de la solución, incluyendo cualquier incidencia sucedida durante el mes anterior, esto puede incluir intrusiones detectadas, fallos técnicos, intentos de vandalismo u otras situaciones que requieran especial atención.

El gestor de proyectos analiza estas incidencias y trabaja en colaboración con el responsable de seguridad para identificar las causas subyacentes y desarrollar estrategias de prevención o mitigación. El gestor de proyectos presenta informes detallados sobre el rendimiento general de la solución de seguridad, incluyendo métricas clave como la tasa de detección de eventos, tiempos de respuesta a alarmas y cualquier tendencia relevante en la actividad observada. Estos informes ayudan al responsable de seguridad a evaluar la eficacia de la solución y tomar decisiones informadas sobre posibles ajustes o mejoras.

Identificación de Mejoras: Las reuniones mensuales también brindan una oportunidad

para discutir posibles mejoras u optimizaciones en la configuración o funcionamiento de la solución de seguridad. Tanto el gestor de proyectos como el responsable de seguridad pueden aportar ideas basadas en su experiencia y conocimiento del entorno operativo. Estas mejoras pueden abordar aspectos como la cobertura de vigilancia, la configuración de alarmas, la integración con otros sistemas de seguridad o la implementación de nuevas tecnologías emergentes.

Planificación a Futuro: Por último, estas reuniones mensuales se utilizan para planificar las actividades futuras y establecer prioridades para el próximo ciclo de trabajo. Esto puede implicar la programación de tareas de mantenimiento preventivo, la implementación de nuevas funcionalidades o la expansión de la solución de seguridad a otras áreas o sucursales según sea necesario.

ATENCIÓN DE ALARMAS:

La empresa adjudicataria realizará la atención de todas las alarmas que se produzcan. Antes de comunicar a los servicios policiales las alarmas, la central receptora deberá verificarlas con los medios técnicos de que disponga.

Detallamos las posibles respuestas o ayudas que se deberían recibir en cada caso.

- **Alarmas de intrusión:** Verificación por video, para confirmar la intrusión antes de enviar ayuda, respuesta inmediata del centro de monitoreo, notificación a los responsables de seguridad y envío de personal de seguridad o policía.
- **Robo en sucursales:** Monitoreo de la situación en vivo y coordinación con las fuerzas de seguridad, investigación posterior con acceso a las grabaciones para la obtención de evidencias.
- **Alarma de coacción:** Implementar y llevar a cabo los protocolos establecidos en la organización para proteger a los empleados y clientes. Notificación discreta al centro de monitoreo para no alertar al agresor, envío de personal de seguridad o autoridades, sin alertar a los posibles delincuentes.

En caso de ser necesario, se establecerá un servicio de vigilancia hasta la resolución de

la anomalía que hubiere producido la alarma, sin coste adicional alguno.

6. PERSONAL Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

- Gestor de proyectos
- Técnicos de instalación y mantenimiento.
- Operadores de Monitoreo
- Analistas de Video
- Personal Administrativo y de Atención al cliente.

7. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Para garantizar la seguridad y protección efectiva de bienes y personas a través de sistemas de videovigilancia, es esencial que la empresa contratada cuente con personal altamente capacitado y certificado. A continuación, se detallan los requisitos de capacitación necesarios para los distintos roles dentro de la empresa de seguridad por videovigilancia.

OPERADORES DE MONITOREO

- Formación en Sistemas de Videovigilancia
 - Manejo de Cámaras IP y CCTV:
 - Capacitación en la operación y configuración de cámaras de videovigilancia, incluyendo cámaras IP y sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV).
 - Formación en la correcta instalación y ajuste de cámaras para asegurar una cobertura óptima de las áreas vigiladas.
 - Software de Gestión de Video (VMS):
 - Uso de software de gestión de video para visualizar, grabar y analizar imágenes de video en tiempo real.
 - Capacitación en la configuración de alertas y notificaciones automáticas basadas en eventos específicos.
 - Detección de Movimiento y Análisis de Video:
 - Capacitación en la configuración y uso de sistemas de detección de movimiento y software de análisis de video para identificar actividades sospechosas.
 - Técnicas avanzadas para el análisis de video, incluyendo el reconocimiento de patrones y comportamientos anómalos.
- Procedimientos de Monitoreo
 - Monitoreo en Tiempo Real:
 - Técnicas para el monitoreo continuo de imágenes de video, con enfoque en la identificación rápida de incidentes y actividades

- o inusuales.
 - Capacitación en la priorización de alertas y gestión eficiente del tiempo durante el monitoreo.
- o Protocolos de Verificación de Incidentes:
 - Procedimientos estándar para verificar visualmente los incidentes antes de notificar a las autoridades o al personal de seguridad.
 - Formación en la utilización de múltiples ángulos de cámara y análisis detallado para confirmar la naturaleza de los eventos.
- Comunicación y Respuesta
 - o Protocolos de Comunicación:
 - Procedimientos para comunicarse de manera efectiva con el equipo de seguridad, autoridades y clientes durante un incidente.
 - Capacitación en el uso de sistemas de comunicación internos y externos para coordinar respuestas rápidas y efectivas.
- Gestión de Emergencias:
 - o Capacitación en gestión de crisis y coordinación de la respuesta a emergencias basándose en la información visual proporcionada por las cámaras de seguridad.
 - o Formación en la implementación de planes de contingencia y evacuación en caso de situaciones críticas.

TECNICOS EN INSTALACION Y MANTENIMIENTO

- Instalación de Sistemas de Videovigilancia
 - o Diseño de Sistemas de Videovigilancia:
 - Capacitación en el diseño y planificación de sistemas de cámaras de seguridad, incluyendo la selección de ubicaciones estratégicas para las cámaras.
 - Formación en la evaluación de necesidades específicas del cliente y adaptación del sistema a esas necesidades.
- Instalación de Hardware:
 - o Técnicas de instalación y configuración de cámaras de seguridad, DVRs/NVRs, y otros componentes del sistema de videovigilancia.
 - o Capacitación en la instalación segura y eficiente del cableado y otros elementos del sistema.
- Mantenimiento y Solución de Problemas
 - o Diagnóstico y Reparación:
 - Habilidades para diagnosticar y reparar problemas técnicos en los sistemas de videovigilancia.
 - Capacitación en el uso de herramientas y técnicas de solución de problemas para minimizar el tiempo de inactividad.
- Actualizaciones de Software:
 - o Procedimientos para actualizar el software de gestión de video y firmware de las cámaras para garantizar la seguridad y funcionalidad del sistema.

- Formación en la implementación de parches de seguridad y mejoras tecnológicas.

ANALISTAS DE VIDEO

- **Análisis y Revisión de Imágenes**
 - Técnicas de Análisis de Video:
 - Métodos para revisar y analizar imágenes de video, identificando patrones de comportamiento sospechosos y eventos críticos.
 - Capacitación en el uso de herramientas de software para la edición y mejora de imágenes de video.
- **Generación de Informes:**
 - Habilidades para crear informes detallados de los incidentes detectados, incluyendo descripciones precisas y cronológicas de los eventos.
 - Formación en la presentación de informes claros y concisos para uso interno y externo.
- **Uso de Herramientas Avanzadas**
 - Software de Videoanalítica:
 - Uso de herramientas de videoanalítica avanzadas para la detección automática de actividades sospechosas, reconocimiento facial y seguimiento de objetos.
 - Capacitación en la configuración y personalización de algoritmos de análisis para mejorar la precisión.
 - Big Data y Machine Learning:
 - Conocimiento en el uso de tecnologías de big data y machine learning para mejorar la precisión en la detección de incidentes y análisis predictivo.
 - Formación en la integración de estas tecnologías con los sistemas de videovigilancia existentes.

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- **Gestión de Clientes**
 - Soporte Técnico:
 - Proporcionar soporte técnico a los clientes en el uso de sus sistemas de videovigilancia.
 - Capacitación en la resolución de problemas comunes y la guía de usuarios en la operación del sistema.
 - Atención al Cliente:
 - Capacitación en atención al cliente para resolver consultas y problemas de manera eficiente y profesional.
 - Formación en la gestión de quejas y la mejora de la satisfacción del cliente.
- **Cumplimiento Normativo**

- Protección de Datos:
 - Conocimiento de las leyes y regulaciones sobre privacidad y protección de datos, asegurando el cumplimiento en el manejo de las imágenes y datos de videovigilancia.
 - Capacitación en la implementación de políticas de seguridad de la información y buenas prácticas en la gestión de datos.
- Auditorías y Reportes:
 - Habilidades para realizar auditorías de seguridad y generar reportes de cumplimiento normativo.
 - Formación en la documentación y presentación de hallazgos a las partes interesadas.

CAPACITACION CONTINUA

- - Actualización Constante:
 - Formación continua en nuevas tecnologías, métodos de análisis y regulaciones para mantenerse al día con las innovaciones y cambios en el sector de la seguridad por videovigilancia.
 - Programas de desarrollo profesional y acceso a recursos educativos para todos los empleados.
 - Talleres y Seminarios:
 - Participación en talleres y seminarios para mejorar habilidades y conocimientos especializados.
 - Incentivar la participación en conferencias y eventos de la industria para fomentar la innovación y el aprendizaje continuo.

CONSIDERACIONES ADICIONALES.

Se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones adicionales:

- Mantenimiento y Soporte Técnico: Servicios de mantenimiento regular para asegurar que todos los sistemas funcionen correctamente.
- Actualizaciones de Seguridad: Implementación de las últimas tecnologías y actualizaciones de software para mantener la seguridad al día.
- Capacitación al Personal: Entrenamiento a empleados en el uso de sistemas de seguridad y protocolos de emergencia.
- Integración de Sistemas: Soluciones que permiten integrar diferentes sistemas de seguridad (alarmas, videovigilancia, control de accesos) en una única plataforma de gestión.

TERMINOS DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será inmediato después de la fecha de notificación de la adjudicación, de acuerdo con el calendario que se establezca por parte de Mutua Intercomarcal.

8. CERTIFICACIONES Y LICENCIAS REQUERIDAS (SOLVENCIA TÉCNICA)

- Certificaciones en Seguridad Electrónica:
 - Certificaciones específicas en seguridad electrónica y videovigilancia, como las ofrecidas por organizaciones profesionales (ASIS International, Electronic Security Association).
 - Asegurar que el personal clave posea certificaciones relevantes y actualizadas.
- Licencias Requeridas:
 - Cumplimiento de los requisitos de licencias locales o nacionales para la instalación y operación de sistemas de videovigilancia.
 - Mantener un registro actualizado de todas las licencias y certificaciones.

9. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

9.1 Requerimientos de seguridad y privacidad

El licitador deberá manifestar su compromiso para preservar la confidencialidad, privacidad y no publicidad del servicio o de la información a la que se tenga acceso gracias a la prestación del servicio.

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal tendrá que ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.

No se podrá tratar con cualquiera otra persona física, ente, organismo o empresa pública o privada ningún tipo de siendo públicos.

9.1.1 Propiedad intelectual

Toda la documentación, código o parametrización que se genere a lo largo del servicio es propiedad exclusiva de Mutua Intercomarcal. El licitador no la podrá utilizar para otras finalidades sin el consentimiento expreso como Mutua Intercomarcal.

9.1.2 Seguridad y protección de datos

El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables en el objeto del contrato especificados en:

- La familia de normas ISO /IEC 27000, que ampara una implementación efectiva de la seguridad de la información.
- ISO/IEC/UNE 27001, de gestión de seguridad de la información, adaptada a la estructura administrativa, personal y de entorno tecnológico de Mutua Intercomarcal y aplicada de forma proporcional a los riesgos reales.
- ISO/IEC/UNE 27002, de buenas prácticas y recomendaciones.
- Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a:

- Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
- Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
- Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que ésta pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- El adjudicatario deberá cumplir con todo lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos y en la LSSICE, así como con todos los requisitos que se le van a exigir de forma contractual como “Encargado del tratamiento” con acceso a los datos propiedad de Mutua Intercomarcal “responsable de los ficheros”.

10. PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO:

Las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de trabajo y metodología de este que se extienda al tiempo de duración del contrato y se adapte a las singularidades que plantea Mutua Intercomarcal, detallando la cuantificación, cualificación y disponibilidad del personal, así como medios técnicos y procedimientos de gestión del servicio.

Se deberá definir claramente la estructura operativa, gestión, gestión remota, servicios relacionados, escalados, así como los métodos de comunicación de incidencias, reportes y mejoras propuestas sobre el servicio definido.

Es fundamental para el éxito de este proyecto que se cuente con la figura de un jefe de Proyecto, quien será responsable del mismo desde el inicio hasta su finalización. Este Jefe de Proyecto actuará como el interlocutor único, encargado de la gestión integral del servicio, incluyendo el monitoreo, la atención a incidencias y la gestión de todas las peticiones relacionadas con el proyecto.

Se valorará la proactividad en materia de seguridad y la transferencia de conocimiento en áreas que mejoren la seguridad global de la organización.

10.1 Condiciones de ejecución básicas

- Toda la documentación y resultados del plan de trabajo deberán redactarse en lengua catalana y/o castellana.
- El Adjudicatario deberá demostrar su competencia en actividades parecidas, aportando referencias de servicios que esté prestando actualmente.

10.2 Equipo mínimo para la ejecución del contrato

El adjudicatario tendrá que adscribir a la ejecución del contrato como mínimo los siguientes perfiles:

- 1 Jefe de proyecto que centralizara todo el diseño, planificación y despliegue así como la gestión de incidencias, informes y reporting.

- Centro de Monitoreo y Soporte (SOC) o CRA encargado de la supervisión y gestión de incidencias de seguridad, así como respuesta a incidentes o soporte técnico.

10.3 Infraestructura y volumetría del servicio

En el momento de la prestación del servicio el adjudicatario tendrá que aportar las licencias asociadas al servicio y cualquier otro componente o medio técnico necesario para la realización de los trabajos. Ya sea a nivel de dispositivos como de comunicaciones que se gestionaran de forma conjunta.

Mutua Intercomarcal pondrá a disposición del adjudicatario aquella información que considere necesaria para el desarrollo del servicio, y que el adjudicatario tendrá que haber solicitado previamente (medios tecnológicos y materiales)

10.4 Descripción de la metodología de seguimiento del servicio

El adjudicatario tendrá que presentar la metodología que utilizará para desarrollar y hacer el seguimiento del servicio.

En la parte referente al seguimiento de la evolución del servicio, independientemente de la metodología utilizada, el adjudicatario se tendrá que ajustar a los requerimientos de Mutua Intercomarcal.

10.5 Prestaciones superiores o complementarias en las exigidas

Se valorará principalmente la propuesta de servicio que se ajuste más a la realidad actual con respecto al entorno de Mutua Intercomarcal y las mejoras aportadas en materia de seguridad sobre el servicio más allá de los procedimientos genéricos del CRA, adaptados a la realidad de la organización.

10.6 Facturación de los servicios

El servicio se facturará en cuotas mensuales vencidas en importes proporcionales al total. MUTUA INTERCOMARCAL, dispone de una plataforma de gestión de facturas de proveedores, donde se deberán depositar.

Para facilitar la gestión y el control de costos, se requiere que la facturación de los servicios prestados no se desagregue en conceptos separados de comunicaciones y dispositivos. Además, se solicita que la empresa de seguridad emita una sola factura consolidada para todas las sucursales de Mutua Intercomarcal, en lugar de facturas individuales para cada una. Esto asegurará una gestión más eficiente y clara de los costos asociados al proyecto.

11. CRITERIO DE VALORACIÓN

Mutua Intercomarcal ha establecido la siguiente tabla de valoración para las propuestas:

Puntos desglosados por criterios de valoración objetiva/ subjetiva:

CRITERIOS VALORACIÓN OBJETIVA (AUTOMÁTICA/FÓRMULAS)	55 PUNTOS
CRITERIOS VALORACIÓN SUBJETIVA	45 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

Puntos desglosados por competencias técnico/económicas del licitador:

OFERTA ECONÓMICA	45 PUNTOS
CERTIFICACIONES (CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD.. ETC)	10 PUNTOS
SERVICIO	45 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

11.1 Cuadro de puntuación:

Ítem Criterio	CRITERIOS DE VALORACIÓN	Valoración Automática	PUNTOS
	OFERTA ECONÓMICA	SI	45

	CERTIFICACIONES		10
1	Certificado ISO 27001 (Gestión de Seguridad de la Información)	SI	3
2	Certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad)	SI	2
3	Certificaciones en Seguridad Electrónica y Videovigilancia	Si	2
4	Certificado ISO 9001 (Gestión de Calidad)	Si	1
5	Certificado ISO 45001 (Seguridad y Salud en el trabajo)	SI	1
6	ISO 140000 Gestión Ambiental	SI	1
	SERVICIO		Hasta
7	Memoria descriptiva del proyecto de implantación (incluyendo el diseño)	NO	Hasta 12
8	Memoria explicativa de la prestación de los servicios de monitorización, atención y gestión de alarmas	NO	Hasta 12
9	Propuesta de acuerdos de nivel de servicios y penalizaciones en caso de incumplimiento	No	Hasta 10
10	Mejoras aportadas al proyecto no contempladas en el pliego	NO	Hasta 5
11	Plan de calidad, modelo de relación y gestión de riesgos asociados al proyecto	NO	Hasta 6

Los criterios señalados en la tabla anterior como de valoración automática, esto es, señalados como un **SÍ**, deberán incluirse dentro del **SOBRE C**, el resto de los criterios señalados como un **NO** valoración automática deberán incluirse en el **SOBRE B**.

Valoración Económica (de 0 a 45 puntos):

La obtención de la puntuación respecto a la propuesta económica se obtendrá de la siguiente fórmula:

- $P_x = O_e * P_e / O_x$
- P_x = Puntuación de la oferta valorada.
- P_e = Puntuación de la oferta más económica
- O_e = Precio de la oferta más económica

- Ox= Precio de la oferta valorada.

La puntuación de la oferta más económica será de 45 puntos.

Baja temeraria: En relación con el criterio de la oferta económica, cuando una oferta sea inferior al 10% de la media de las ofertas presentadas, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 152 LCSP, Mutua Intercomarcal apreciará, que esta proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. En este supuesto, se pedirá a la empresa afectada un informe justificativo de la viabilidad de su oferta, que deberá ser entregado en el plazo máximo de tres días hábiles desde la notificación. A la vista de este informe y del que elaborarán los servicios técnicos propios, Mutua Intercomarcal podrá declarar la oferta de anormalmente baja y, por tanto, la excluirá de la valoración, según establece el artículo 152.4 TRLCSP. Las ofertas que no sean calificadas desproporcionadas o temerarias serán puntuadas recibiendo la máxima puntuación la oferta más baja y disminuyendo la puntuación proporcionalmente al aumento de los respectivos presupuestos, de acuerdo con la fórmula anterior.

El licitador que presente una oferta económica igual al presupuesto de licitación obtendrá 0 puntos. Aquellas ofertas económicas, que sobrepasen el importe del presupuesto máximo de licitación quedarán excluidas.

12. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de un año, contando a partir del día de la firma del contrato, pudiendo ampliarse según las prórrogas previstas.

13. PRORROGA DEL CONTRATO.

Anual hasta 3 años adicionales.

14. PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN.

El importe máximo de licitación anual de este servicio es de 45.000€ + IVA
Importe total con prórrogas (hasta 3 años) es de 180.000€ + IVA

Debe indicarse el importe mensual del mismo + IVA

15. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LAS PARTES.

- El Adjudicatario, tiene la obligación de presentar un Plan de Trabajo.