

**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
4.	LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
8.	CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.....	6
9.	ALCANCE Y TAREAS A REALIZAR	8
10.	PERSONAL Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS.....	10
11.	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	10
12.	CERTIFICACIONES Y LICENCIAS REQUERIDAS (SOLVENCIA TÉCNICA)	12
13.	REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.	12
13.1.1	Propiedad intelectual.....	13
14.	PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO:.....	13

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 alarmas, cámaras de videovigilancia y sensores de presencia, garantizando una gestión unificada y eficiente del sistema, con el fin de proteger los bienes, empleados y visitantes.

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

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente contrato serán prestados por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en este pliego de prescripciones técnicas y en la normativa vigente que resulte de aplicación. En particular, el adjudicatario deberá prestar los servicios y adscribir los perfiles profesionales que se detallan a continuación.

- Gestión del proyecto e interlocución operativa con Mutua Intercomarcal.
- Implantación, adecuación y mantenimiento de los sistemas de alarma, videovigilancia y detección asociados al servicio.
- Monitorización, atención de incidencias, soporte técnico y coordinación de la respuesta operativa ante alarmas y eventos de seguridad.
- Disponibilidad de herramientas de gestión centralizada, consulta de incidencias, seguimiento del servicio y control de usuarios autorizados.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DEL SERVICIO

- La prestación del servicio deberá apoyarse en dos Centrales Receptoras de Alarmas (CRA) propias del adjudicatario, operativas de forma permanente y con capacidad para garantizar la continuidad del servicio.
- El adjudicatario deberá disponer, como capacidad técnica general, de equipamiento de intrusión híbrido y radio, adecuado para adaptarse a las diferentes tipologías de centros e instalaciones.
- La solución de videovigilancia deberá ser compatible con instalaciones existentes tanto analógicas como IP, contemplando, cuando proceda, una migración progresiva y ordenada hacia entornos IP sin afectar a la continuidad del servicio.
- En la medida de lo posible y siempre que las condiciones técnicas de cada instalación lo permitan, se priorizará la instalación de cámaras inalámbricas, con el fin de minimizar el impacto de cableado, facilitar la implantación y favorecer una mayor flexibilidad en la ubicación de los dispositivos, sin perjuicio de garantizar en todo caso la estabilidad, seguridad, disponibilidad y calidad de la señal del sistema de videovigilancia.

- El adjudicatario deberá poner a disposición de Mutua Intercomarcal un portal de cliente con acceso tanto vía web como mediante aplicación móvil, con funcionalidades mínimas de consulta de incidencias, acceso a informes, estado de las instalaciones, gestión de usuarios y autorizaciones, consulta de facturación y acceso a grabaciones cuando resulte aplicable.
- Se requerirá la asignación de un gestor operativo personalizado y de un mánager de cuenta, así como la disponibilidad de un canal directo y habitual de atención para Mutua Intercomarcal, preferentemente mediante correo electrónico, para la gestión de incidencias, cambios, solicitudes operativas, altas, bajas y modificaciones. El interlocutor operativo deberá conocer suficientemente el entorno, la estructura, los centros y la operativa del servicio prestado a Mutua Intercomarcal, garantizando una atención ágil, trazable y personalizada.
- El adjudicatario deberá disponer de servicio técnico propio con capilaridad nacional suficiente para atender las necesidades derivadas del contrato en el conjunto de centros incluidos en el alcance.
- Deberá incluirse un servicio de intervención inmediata con vigilantes propios (ACUDA), así como servicio técnico de urgencia y servicio técnico remoto (STR) para la atención y resolución de incidencias.

4. LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato se prestará en las sucursales y centros de Mutua Intercomarcal incluidos en el alcance del presente pliego. A continuación, se incorpora un inventario técnico base y orientativo de las instalaciones actualmente incluidas en el servicio, con indicación de determinados elementos existentes en cada centro. Dicho inventario tiene carácter meramente informativo y deberá ser verificado por el adjudicatario al inicio del contrato, mediante la revisión técnica inicial prevista en el presente pliego.

El servicio de intervención inmediata con vigilantes (ACUDA) se considera incluido para la totalidad de las sucursales relacionadas, sin necesidad de reflejo individualizado en la tabla siguiente. Asimismo, todas las sucursales deberán disponer de sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) para el sistema de alarma. Cada sistema de alarma deberá disponer, como mínimo, de cinco (5) tags de identificación o proximidad para usuarios autorizados, así como de un mando con pulsador de atraco o coacción, integrado en la operativa del sistema. Las cámaras que se instalen o sustituyan durante la ejecución del contrato deberán ser equipos de tecnología actual y vigencia comercial, adecuados para entornos profesionales, no admitiéndose modelos obsoletos, descatalogados o sin soporte del fabricante.

DIRECCION INSTALACION COMPLETA	DETECTORES DE MOVIMIENTO	MAGNETICO	CAMARA
RD DA MURALLA 142 27004 LUGO	7	2	1
CL CANARIES 35 BAJO EDIF CETIS 07800 IBIZA	6		1
CL LLUIS DURAN 76 08100 MOLLET DEL	4	1	1

VALLES			
CL RAMON CASAS 7 08100 MOLLET DEL VALLES	2	1	1
CL BULEVAR HERNAN RUIZ 19 14005 CORDOBA	4	2	1
PZ ALFONSO XIII C/ ESQ RONDA OUTEIRO 1 15008 LA CORUÑA	8	2	1
AV TRAMUNTANA 6 EDIF CUPULA 17600 FIGUERES	7		1
CL DE LA LLIBERTAT 196-198 17820 BANYOLES	4		1
CL DEL CARDENAL PARRADO C/ ESQ AVDA MADRID 1 18013 GRANADA	5	1	1
AV BLONDEL 11 25002 LLEIDA	6		2
CL DE FORTUNY 12-A 43001 TARRAGONA	4	2	1
CL DE EDUARDO BOSCA 32 46023 VALENCIA	2		1
PS DE LA CARRERADA 2 08184 PALAU- SOLITA I PLEGAMANS	2	2	1
AVENIDA MANUEL LLANEZA 25 33205 GIJÓN	4	2	1
AVENIDA REYES LEONESES 33 24008 LEÓN	4	2	1
PASSEIG ESTASELLES 29 08600 BERGA	4	2	1
CALLE MARQUES DE LA SENIA 35 07014 PALMA DE MALLORCA	4	2	1
AVENIDA ZAMORA 19 (ESQUINA PASEO ZORRILLA) 47004 VALLADOLID	4	1	1
CALLE SANTA EULALIA 184-BAIXOS 2A 08902 HOSPITALET DE LLOBREGAT	4		2
CALLE AGUDES 2-6 BX	7		3

17006 GIRONA			
RUA DO DOUTOR CADAVAL 21 36202 VIGO	5		1
PASSEIG VINT-I-DOS DE JULIOL 336-338 08221 TERRASA	5	1	1
CALLE MARE DE DÉU DE MONTSERRAT 63- 65 08401 GRANOLLERS	4	2	1
CALLE BARTOLOME RODENAS 39 30565 LAS TORRES DE COTILLAS	4	2	2
CALLE CARLES RIBA 1 PI 08700 IGUALADA	4	2	1
CAMÍ DE LA GEGANTA, 79-81 79-81 08302 MATARO	4	2	1
CALLE ESCRITORA CARMEN CONDE 5 LOCAL 7 29010 MALAGA	4		1
CAUULLE CARME 34 25300 TÁRREGA	4	2	1
CL SAN FRANCISCO DE SALES 25 28003 MADRID	6	2	1
AV RONDA LEVANTE 51 A 30008 MURCIA	5	1	1
CL JULIA FABREGAS 23 08500 VIC	4		2
CL SANT JOSEP 66 08240 MANRESA	12		4
CL AUSIAS MARCH 165 08013 BARCELONA	6		2
AV ICARIA 133-135 08005 BARCELONA	24		13

Entre las instalaciones actualmente existentes incluidas en el alcance del contrato, disponen de sistema CCTV la Sucursal de Barcelona (Ausiàs March), la Sede Social de Avinguda Icària y la Sucursal de Manresa (Sant Josep).

8. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Las empresas licitadoras serán responsables de conocer las instalaciones incluidas en el alcance del contrato con carácter previo a la formulación de sus ofertas, así como de comprobar su estado e idoneidad para dar cumplimiento a las exigencias contenidas en el

presente Pliego de Prescripciones Técnicas. A tal efecto, podrán visitar las instalaciones con la debida autorización de Mutua Intercomarcal, sin interferir en ningún caso en la actividad desarrollada en las sucursales.

Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario deberá realizar una revisión inicial de las instalaciones y emitir un informe técnico razonado, que se entregará al Departamento de Seguridad de Mutua Intercomarcal junto con el correspondiente parte de trabajo.

- El informe deberá describir la revisión efectuada, el estado general e idoneidad de la instalación, las deficiencias detectadas, su impacto sobre la viabilidad del servicio y, en su caso, las medidas correctoras o soluciones técnicas que se propongan.

9. ALCANCE Y TAREAS A REALIZAR

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

El adjudicatario deberá asignar un gestor de proyecto responsable de la planificación, coordinación, implantación, seguimiento y puesta en marcha del servicio en las distintas sucursales. Le corresponderá supervisar el cumplimiento de plazos, la coordinación de recursos técnicos y humanos, la calidad de los trabajos ejecutados y la interlocución operativa con Mutua Intercomarcal. Asimismo, será responsable del seguimiento del servicio, de la emisión de reportes periódicos y de la propuesta de medidas de mejora cuando resulten necesarias.

9.1 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.

9.1.1 Coordinación y seguimiento operativo.

La atención de alarmas deberá prestarse en coordinación con el responsable de seguridad de Mutua Intercomarcal, quien validará, junto con el adjudicatario, los circuitos operativos, los responsables designados por sucursal y los criterios de actuación aplicables en cada supuesto.

- El adjudicatario deberá colaborar con Mutua Intercomarcal en la asignación y mantenimiento actualizado de responsables por sucursal para la atención de alarmas, escalados y verificaciones.
- Deberán definirse y mantenerse actualizadas las palabras secretas, códigos o mecanismos equivalentes de verificación aplicables a cada centro y a las personas autorizadas.
- Asimismo, deberán establecerse de forma previa los métodos de actuación y escalado correspondientes a cada tipología de alarma o incidencia, incluyendo, cuando proceda, intrusión, coacción, fallo técnico, falsa alarma y cualquier otro supuesto operativo relevante.
 - El adjudicatario deberá emitir un informe mensual de incidencias, actuaciones y eventos relevantes asociados al servicio, que incluirá, como mínimo, el detalle de alarmas gestionadas, incidencias técnicas, tiempos de respuesta, actuaciones realizadas, falsas alarmas y propuestas de mejora, y que será remitido al responsable de seguridad de Mutua Intercomarcal.
 - Asimismo, se deberán mantener reuniones periódicas de seguimiento con el responsable de seguridad de Mutua Intercomarcal, con la periodicidad que se establezca durante la ejecución del contrato, a fin de revisar incidencias, validar la operativa del servicio, actualizar responsables, palabras secretas y protocolos de actuación, y acordar las medidas de mejora que resulten necesarias.

9.1.2 Tipologías de actuación.

- 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.

Cuando resulte necesario, se establecerá un servicio de vigilancia hasta la resolución de la anomalía que hubiere producido la alarma, sin coste adicional alguno.

9.2 MONITORIZACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO.

El adjudicatario deberá prestar un servicio continuado de monitorización, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de alarma y videovigilancia, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento. Este alcance incluirá la supervisión desde central receptora, la respuesta ante incidencias, la coordinación con fuerzas de seguridad cuando proceda, la atención técnica remota o presencial, así como las actualizaciones, ajustes y mejoras necesarias para mantener la solución alineada con las necesidades operativas y con la evolución tecnológica y normativa aplicable. Asimismo, el adjudicatario deberá actuar de forma proactiva en la detección de incidencias, anomalías, degradaciones de servicio, fallos de comunicaciones, errores de infraestructura y caídas de cámaras o dispositivos asociados, sin necesidad de previa comunicación por parte de Mutua Intercomarcal, adoptando las medidas oportunas para su análisis, notificación y resolución en el menor plazo posible. La monitorización deberá permitir detectar la pérdida de señal, la ausencia de grabación, la desconexión de dispositivos, los errores de comunicación y cualquier otra anomalía que afecte a la disponibilidad o integridad del sistema.

9.3 APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN CENTRALIZADA.

La solución deberá disponer de una aplicación o entorno de gestión centralizada que permita el control, monitorización, consulta y administración de los sistemas instalados en las distintas sucursales. Esta herramienta deberá facilitar, como mínimo, el acceso autorizado a eventos e incidencias, el control de usuarios y permisos, la consulta de grabaciones cuando resulte aplicable, la emisión de notificaciones y la disponibilidad de información operativa necesaria para el seguimiento del servicio.

10. PERSONAL Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

- Gestor de proyectos
- Interlocutor operativo personalizado para la gestión ordinaria del servicio, incidencias, cambios y solicitudes.
- Técnicos de instalación y mantenimiento.
- Operadores de Monitoreo
- Analistas de Video
- Personal Administrativo y de Atención al cliente.

11. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Para garantizar la adecuada prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal suficientemente cualificado y con formación específica ajustada a los perfiles adscritos al contrato. A continuación, se detallan los requisitos mínimos de formación y capacitación del personal vinculado al servicio.

GESTOR DE PROYECTOS

- Formación en gestión, planificación, coordinación y seguimiento de proyectos de seguridad electrónica.
- Capacitación para la supervisión de implantaciones, coordinación de recursos, gestión de incidencias y elaboración de informes periódicos.
- Conocimiento suficiente de los sistemas de alarma, videovigilancia y control operativo del servicio para coordinar su correcta ejecución.

INTERLOCUTOR OPERATIVO PERSONALIZADO

- Formación en atención operativa personalizada, gestión de incidencias, tramitación de cambios y seguimiento de solicitudes del cliente.
- Capacitación en trazabilidad de peticiones, control de altas y bajas de usuarios, y coordinación con el responsable de seguridad de Mutua Intercomarcal.
- Conocimiento suficiente del entorno, estructura, centros y operativa del servicio para garantizar una atención ágil y personalizada.

TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

- Capacitación en instalación, configuración, diagnóstico, reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas de alarma y videovigilancia.
- Formación en integración de dispositivos, actualización de firmware y resolución de incidencias técnicas.
- Conocimiento de buenas prácticas de instalación, seguridad técnica y continuidad operativa del servicio.

OPERADORES DE MONITOREO

- Formación en sistemas de videovigilancia, CCTV y herramientas de monitorización en tiempo real.
- Capacitación en verificación de incidentes, priorización de alertas, protocolos de respuesta y comunicación con las fuerzas de seguridad y responsables designados.
- Conocimiento de los procedimientos de gestión de emergencias y actuación ante alarmas e incidencias críticas.

ANALISTAS DE VIDEO

- Formación en análisis y revisión de imágenes, identificación de patrones de comportamiento sospechoso y elaboración de informes de incidente.
- Capacitación en herramientas de videoanalítica y en técnicas de mejora, edición y tratamiento de imágenes cuando resulte necesario.
- Conocimiento del uso de tecnologías avanzadas de análisis aplicables a la detección y revisión de eventos.

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Formación en atención al cliente, gestión de solicitudes, soporte administrativo y resolución de incidencias de primer nivel.
- Capacitación en cumplimiento normativo, protección de datos y tratamiento adecuado de la información derivada del servicio.
- Conocimiento de los circuitos de comunicación y gestión documental vinculados al contrato.

CAPACITACIÓN CONTINUA

- El adjudicatario deberá garantizar que el personal adscrito al contrato mantiene una formación actualizada y suficiente para la correcta prestación del servicio, de acuerdo con la normativa aplicable, la evolución tecnológica de los sistemas de alarma y videovigilancia, y las buenas prácticas del sector.

12. CERTIFICACIONES Y LICENCIAS REQUERIDAS (SOLVENCIA TÉCNICA)

Dado el objeto del contrato y la condición de Mutua colaboradora con la Seguridad Social de Mutua Intercomarcal, entidad que forma parte del sector público estatal de carácter administrativo, el adjudicatario deberá reunir las habilitaciones, autorizaciones y capacidades técnicas exigibles para la prestación de servicios de seguridad privada, instalación y mantenimiento de sistemas de alarma y videovigilancia, así como para la gestión de alarmas mediante central receptora, cuando resulte aplicable.

- El adjudicatario deberá ser una empresa de seguridad privada legalmente habilitada, autorizada e inscrita para la prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato, de conformidad con la **Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada** y la normativa de desarrollo vigente. [Ley 5/2014, art. 18 y siguientes].
- Cuando los sistemas o dispositivos objeto del contrato estén conectados a una central receptora de alarmas o a un centro de control o videovigilancia, la instalación y el mantenimiento únicamente podrán ser realizados por empresa de seguridad autorizada, en los términos previstos en la **Orden INT/316/2011, de 1 de febrero**, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada. [Orden INT/316/2011, arts. 39 a 43].
- La central receptora de alarmas utilizada para la gestión del servicio deberá cumplir la normativa vigente en materia de seguridad privada y disponer de la habilitación correspondiente para la prestación del servicio de gestión de alarmas, así como de los procedimientos de verificación y comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad legalmente exigibles. [Ley 5/2014, art. 47; Orden INT/316/2011].
- Los sistemas de alarma conectados a CRA o centro de control deberán ajustarse al grado de seguridad y a las características técnicas exigibles conforme a la normativa aplicable y a las normas UNE o UNE-EN que resulten exigibles en cada caso, atendiendo al nivel de riesgo del establecimiento y a la naturaleza de la instalación. [Orden INT/316/2011; Orden INT/1504/2013].
- El adjudicatario deberá acreditar, cuando sea requerido por Mutua Intercomarcal, la vigencia de las habilitaciones, autorizaciones, certificados, registros y licencias necesarios para la prestación del servicio, así como la cualificación del personal adscrito al contrato en los términos exigidos por la normativa de seguridad privada.

13. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

13.1 Confidencialidad y propiedad de la información

El adjudicatario deberá preservar la confidencialidad, privacidad y no divulgación de toda la información, documentación, datos y conocimiento a los que acceda con motivo de la prestación del servicio, con independencia de su soporte, formato o naturaleza, y aun cuando dicha información no tenga carácter público o notorio.

El adjudicatario no podrá comunicar, divulgar ni poner a disposición de terceros información relativa al servicio ni efectuar comunicaciones públicas, notas de prensa o referencias comerciales relacionadas con Mutua Intercomarcal sin autorización previa y expresa de la entidad.

13.1.1 Propiedad intelectual

Toda la documentación, parametrización, configuraciones, informes, desarrollos o entregables que se generen durante la prestación del servicio y que estén vinculados al objeto del contrato serán propiedad exclusiva de Mutua Intercomarcal. El adjudicatario no podrá utilizarlos para finalidades distintas ni cederlos a terceros sin autorización previa y expresa de Mutua Intercomarcal.

13.1.2 Seguridad y protección de datos

El adjudicatario deberá cumplir los requerimientos de seguridad de la información, continuidad, confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables al objeto del contrato, de conformidad con la normativa vigente y con las directrices de seguridad de Mutua Intercomarcal.

- 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 deberá:

- Cumplir las directrices tecnológicas, organizativas y de seguridad que establezca Mutua Intercomarcal en relación con la prestación del servicio.
- Implantar las medidas, procesos y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite para garantizar la seguridad del servicio y proponer, en su caso, mejoras que refuercen la protección de la información y de la infraestructura asociada.
- Facilitar a Mutua Intercomarcal toda la información que resulte necesaria para acreditar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y normativas vinculadas al servicio.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y asumir las obligaciones que contractualmente le correspondan como encargado del tratamiento respecto de los datos titularidad de Mutua Intercomarcal.

14. PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO:

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de trabajo y una metodología de ejecución adaptados a las necesidades de Mutua Intercomarcal, a los únicos efectos de comprobar la adecuación de la propuesta a las prescripciones técnicas establecidas en el presente pliego. Dicho plan no tendrá carácter de criterio de adjudicación ni será objeto de valoración comparativa entre ofertas. Únicamente podrá motivar la exclusión de una propuesta cuando de su contenido se derive un incumplimiento manifiesto, claro y evidente de las prescripciones técnicas mínimas exigidas en el presente PPT.

La metodología deberá definir, como mínimo, la organización prevista para la prestación del servicio, los medios adscritos al contrato, la estructura operativa, los circuitos de comunicación, la gestión de incidencias, los mecanismos de escalado, los reportes periódicos y las medidas

de mejora continua aplicables durante la ejecución del contrato.

14.1 Condiciones generales de ejecución

- Toda la documentación operativa, informes, partes de trabajo y comunicaciones relevantes del servicio deberán redactarse en lengua catalana y/o castellana.
- Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá mantener actualizados los datos de contacto, responsables, protocolos operativos y circuitos de comunicación necesarios para la correcta prestación del servicio y su coordinación con Mutua Intercomarcal.

14.2 Organización y medios de ejecución

El adjudicatario deberá disponer de una organización operativa suficiente para garantizar la correcta ejecución del contrato, incluyendo los medios técnicos, herramientas, licencias, recursos de supervisión y canales de comunicación necesarios para la prestación continuada del servicio en las sucursales incluidas en el alcance.

14.3 Seguimiento del servicio

El adjudicatario deberá definir la metodología de seguimiento del servicio y ajustarla a los requerimientos de Mutua Intercomarcal, garantizando la trazabilidad de las incidencias, el control de la ejecución, la revisión de la operativa y la adopción de medidas de mejora continua.

En el marco del seguimiento del servicio, el adjudicatario deberá establecer un modelo de reporting periódico y de reuniones de seguimiento con Mutua Intercomarcal, orientado a garantizar la trazabilidad de incidencias, la revisión del funcionamiento del servicio y la adopción de medidas de mejora continua.

- El adjudicatario deberá emitir un informe mensual de incidencias, actuaciones y eventos relevantes asociados al servicio, que incluirá, como mínimo, el detalle de alarmas gestionadas, incidencias técnicas, tiempos de respuesta, actuaciones realizadas, falsas alarmas y propuestas de mejora.
- Asimismo, se deberán mantener reuniones periódicas de seguimiento con el responsable de seguridad de Mutua Intercomarcal, con la periodicidad que se determine durante la ejecución del contrato, a fin de revisar la evolución del servicio, validar la operativa aplicada, analizar incidencias relevantes y acordar, en su caso, las medidas de mejora oportunas.