

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADORAS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DIRECCIONES DE ZONA DE AIGÜES DE BARCELONA EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.**

**EXPEDIENTE: AB/ABAST/2019/53**



*Contenido*

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETO DEL CONTRATO .....                                    | 3  |
| 2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....                              | 3  |
| 3. ALCANCE .....  | 3  |
| 4. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....             | 4  |
| 5. REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....  | 5  |
| 6. REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD.....     | 8  |
| 7. MEDIOS HUMANOS DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....  | 11 |
| 8. DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES.....    | 13 |
| 9. FORMACION DEL PERSONAL .....                                 | 14 |
| 10. REUNIONES PERIÓDICAS .....                                  | 15 |
| 11. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES.....                      | 16 |
| 12. HORARIOS Y FICHA TÉCNICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 17 |
| 13. PENALIZACIONES.....   | 25 |
| 14. SEGURIDAD CORPORATIVA.....                                  | 28 |
| ANEXO 1 .....   | 29 |

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares tiene como objeto la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad en las Oficinas de Atención al Cliente y Direcciones de Zona (en adelante instalaciones) de **Aigües de Barcelona Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.** (en adelante AB), descritos a continuación.

## 2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa AB se focaliza en la gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua, desde la captación, potabilización, transporte y distribución de agua potable; hasta el servicio de saneamiento y depuración de aguas residuales, para su retorno al medio natural o su reutilización.

La empresa AB ofrece servicio a cerca de 3 millones de personas en los municipios del Área Metropolitana de Barcelona, con absolutas garantías de calidad y de gestión orientada a la proximidad al cliente; la excelencia en la prestación de servicios; la apuesta por la innovación y el talento de sus profesionales; la colaboración con sus grupos de relación, entidades y administración pública; y el desarrollo de un modelo de negocio sostenible como eje estratégico.

## 3. ALCANCE

El alcance de prestación del servicio objeto de este contrato son las siguientes instalaciones de AB:

1. **Oficina de Atención al Cliente BARCELONA**  
Calle Consell de Cent, 396, 08009 Barcelona.
2. **Oficina de Atención al Cliente LLOBREGAT NORD**  
Calle Baró de Maldà, 28, 08901 L'Hospitalet de Llobregat.
3. **Oficina de Atención al Cliente BESÒS**  
Calle Alfonso XIII, 49, 08912 Badalona.
4. **Oficina de Atención al Cliente y Dirección de Zona LLOBREGAT SUD**  
Calle Olocau, 6, 08850 Gavà
5. **Dirección de Zona Central CORNELLÀ**  
Carretera Sant Joan Despi, 1, 08940 Cornellà de Llobregat
6. **Dirección de Zona BESÒS (\*)**  
Calle Creu, 67-69, 08912 Badalona

(\*) AB tiene previsto cambiar de ubicación la Dirección de Zona BESÒS a una nueva instalación en la misma población de Badalona a lo largo de la ejecución del contrato. Este cambio de ubicación no comportará ningún coste extra en el servicio de vigilancia y seguridad para AB, asumiendo la empresa adjudicataria la movilidad del personal de seguridad que presta el servicio en la sede actual.

#### **4. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El servicio lo llevarán a cabo vigilantes de seguridad sin arma, la actuación de los cuales se tendrá que ajustar a lo que dispone la Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada y el resto de normativa vigente aplicable.

El ámbito de prestación de los servicios de vigilancia y seguridad serán los espacios interiores de las instalaciones descritas anteriormente en la cláusula 3 (sin perjuicio de los desplazamientos excepcionales al exterior de las instalaciones cuando proceda) y la protección de bienes, personas y el control de accesos mediante los equipos técnicos adecuados.

El trabajo de vigilancia y seguridad se hará de tal manera que en ningún momento se perturbe el normal funcionamiento de las actividades desarrolladas en las instalaciones objeto de este contrato.

La dirección de seguridad de AB podrá solicitar servicios extraordinarios de refuerzo o no programados, que serán facturados por la empresa adjudicataria según la tabla de precio/hora unitario ofertada en su propuesta económica.

Estas solicitudes se producirán ante situaciones imprevistas o trabajos puntuales en las instalaciones objeto de contrato y gestionadas por AB. La empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de poder prestar estos servicios de forma inmediata, así como los refuerzos de personal que sean adecuados para garantizar la seguridad en las instalaciones objeto del contrato.

Con independencia de lo establecido sobre las necesidades de personal y horario de prestación del servicio, AB podrá modificar el horario atendiendo a las necesidades del servicio, previa comunicación por parte del responsable del contrato de AB a la empresa adjudicataria.

Las funciones que deberá desarrollar el personal de seguridad del servicio serán las siguientes:

- a) Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, tanto desde los puestos de vigilancia como mediante rondas según indicaciones del director de seguridad de AB, comprobando el perfecto estado de las instalaciones o, bien, detectando las posibles incidencias que se produzcan (goteras, fugas de agua, encendido indebido de las luces, estado de las puertas y accesos, etc.) actuando con inmediatez para su rápida solución.
- b) Informar inmediatamente de las posibles incidencias que se detecten a las personas responsables de AB que, oportunamente, se indiquen a la empresa que resulte adjudicataria. Además, se deberá registrar cualquier incidencia en este sentido en el parte diario de novedades del servicio y en el de incidencias.
- c) Apertura, cierre y bloqueo de las puertas metálicas de acceso a las instalaciones.
- d) Para el servicio prestado en las Oficinas de Atención al Cliente (instalaciones 1, 2, 3 y 4 detalladas en la cláusula 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas), deberán conocer la funcionalidad de las pantallas táctiles que se encuentran en la recepción de clientes, para ayudar al público que lo precise en la confirmación y distribución de turnos, así como el asesoramiento a clientes del funcionamiento de la pantalla de solicitud de cita previa.

- e) Para el servicio prestado en las Direcciones de Zona (instalaciones 4, 5 y 6 detalladas en la cláusula 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas) se realizará, según corresponda, la identificación de vehículos, visitantes, empleados y del personal autorizado para acceder los edificios, conforme se determine en el protocolo de seguridad de cada instalación, mediante la revisión de la documentación personal y, en su caso, la anotación de la entrada y salida en la aplicación informática correspondiente. También se encargará de la entrega y recogida de los correspondientes distintivos de identificación a los visitantes
- f) En caso necesario, ejercicio de las funciones necesarias para impedir de forma efectiva el acceso a vehículos y personas no autorizadas, así como la introducción y salida de objetos no permitidos.
- g) Expulsión de personas por incumplimiento de la normativa aplicable a cada instalación.
- h) Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección, poniendo inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos.
- i) En relación con las centrales de alarma y demás aparatos o dispositivos de seguridad instalados o que se instalen en el futuro, responsabilizarse de su funcionamiento y utilización de manera que se preste sin demora el servicio de recepción de alarmas por parte de la Central Receptora de Alarmas (el servicio de CRA queda fuera del alcance de este contrato).
- j) Se encargarán de la custodia de todas las llaves de las dependencias adscritas a su cargo, dejando constancia escrita de sus entregas y devoluciones.
- k) El personal de seguridad realizará también las funciones que tienen asignadas en el Plan de Emergencia de la instalación en la que prestan sus servicios, colaborando activamente en caso de simulacro y evacuación de la instalación, para lo cual recibirán la información y formación necesarias por parte del Servicio de Prevención de AB.
- l) La notificación urgente a la dirección de seguridad de AB y a las empresas encargadas del mantenimiento de las instalaciones, ascensores, etc. de aquellas incidencias técnicas o averías que se detecten fuera de la jornada habitual y requieran una rápida intervención.

## **5. REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

El servicio de vigilancia y seguridad, objeto del presente Contrato deberá ser prestado por una empresa de seguridad autorizada y con la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, certámenes o convenciones como requisitos específicos y especialidad, realizando el servicio con personal formado y habilitado para las tareas contratadas.

Los servicios objeto del presente pliego se llevarán a cabo por la empresa adjudicataria con arreglo a lo previsto en el mismo, y a lo contenido en la legislación vigente que regula estos servicios, y en particular:

- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad privada (BOE núm. 83, de 5 de abril de 2014).

- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada (BOE núm. 8, de 10 de enero de 1995), así como las Resoluciones y Órdenes Ministeriales posteriores que lo desarrollan.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294, de 6 de diciembre de 2018, páginas 119788 a 119857).
- Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad (BOE núm. 29, de 1 de febrero de 2018, páginas 12853 a 12944) así como aquellos otros que fuesen publicados durante el periodo de vigencia del presente contrato.
- Todas aquellas disposiciones que regulan la actividad de Seguridad Privada, así como aquellas otras que fuesen publicadas durante el período de vigencia del presente contrato, en relación con la actividad.

La empresa adjudicataria estará obligada a:

- a) Presentar, antes de iniciar el servicio, los contratos debidamente formalizados con el personal de seguridad que tiene que prestar el servicio objeto de este contrato. Cualquier variación contractual tendrá que ser comunicada a la dirección de seguridad de AB.  
La dirección de seguridad de AB podrá requerir la presentación de la documentación que acredite este cumplimiento (copia de los contratos o de las hojas de nómina, copia de los documentos RLC (Relación de Liquidación de Cotizaciones) y RNT (Relación Nominal de Trabajadores) y en caso de detectar o sospechar anomalías, podrá trasladarlas a la autoridad competente en este ámbito para su investigación.
- b) Comunicar a la dirección de seguridad de AB los datos personales, categoría profesional y horario laboral de los trabajadores que tengan que prestar el servicio contratado. Se tiene que garantizar una plantilla fija, salvo las sustituciones que se puedan producir, las cuales serán comunicadas previamente a la dirección de seguridad de AB o a la persona que se designe.
- c) Cumplir estrictamente las disposiciones vigentes en materia de legislación laboral, convenio colectivo del sector, legislación social de prevención de riesgos laborales, integración social de las personas con discapacidad, legislación fiscal, de protección de datos personales y ambiental.
- d) Hacerse cargo de todos los gastos derivados del personal asignado al servicio: sueldos, formación, desplazamientos, sustituciones por bajas y dolencias, vacaciones, seguridad social, antigüedad y cualquier otro gasto que comporte la prestación del servicio, como es la uniformidad, con todos sus complementos, los medios materiales adicionales asignados a las tareas de vigilancia y seguridad para cada instalación.
- e) Cubrir, en todo momento, las faltas de trabajo de su personal que se produzcan en los periodos vacacionales, ausencias, bajas laborales, o cualquier otra contingencia con personal instruido para desarrollar las tareas propias del puesto de trabajo de forma inmediata a fin de que en ningún caso el servicio quede sin cubrir. Para ello, notificará por



escrito, según se determine (vía telefónica, fax o correo electrónico) a la dirección de seguridad de AB, los datos del personal de seguridad sustituido y del que va a efectuar la sustitución, antes del inicio de la jornada de trabajo de la sustitución a realizar.

Las personas suplentes deberán tener los mismos conocimientos y acreditaciones que las titulares. Para ello la empresa adjudicataria se compromete a tener un equipo de retén formado previamente en el conocimiento de las funciones descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, que pueda ejercer el servicio en las instalaciones de AB sin demora, según el plan de acogida validado por la dirección de seguridad de AB.

- f) Presentar a la dirección de seguridad de AB, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, el calendario de impartición de la totalidad de la formación obligatoria y adicional ofertada, para todo el personal adscrito al contrato, con el objetivo de que la dirección de seguridad de AB pueda comprobar que la planificación propuesta se ajusta a aquello indicado en la oferta presentada por el adjudicatario.
- g) Justificar al inicio del contrato, mediante la correspondiente certificación que será entregada a la dirección de seguridad de AB, que todo el personal de seguridad que preste el servicio en AB tiene la habilitación correspondiente y ha realizado el curso de formación para la utilización del DEA, prevención y extinción de incendios y primeros auxilios. La empresa adjudicataria se compromete a actualizar estos cursos anualmente.

**En caso que el servicio sea prestado por personal sin la habilitación de vigilante de seguridad, será causa de resolución explícita del contrato suscrito.**

- h) Justificar, durante el periodo de ejecución del contrato y mediante la correspondiente certificación que será entregada a la dirección de seguridad de AB, la realización por parte de los vigilantes de seguridad de los cursos de formación permanente de 20 horas de duración, como mínimo, la realización de los cuales es obligatoria según el artículo 57 del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.  
La empresa adjudicataria adjuntará un certificado de formación de todos los vigilantes donde se refleje la actualización de formación recibida para la utilización del DEA, prevención y extinción de incendios y primeros auxilios, entre otros.
- i) Se responsabilizarán de la aplicación de las medidas y de la formación de su personal en materia de prevención de riesgos laborales.
- j) Aplicar, para cada nueva incorporación de personal de seguridad, el plan de acogida presentado en su oferta y tomar las medidas oportunas para instruirlo durante un mínimo de 8 horas con carácter previo al inicio del servicio. En esta instrucción se tienen que incluir también los conocimientos referentes a los manuales de autoprotección en cada centro y/o edificio y los protocolos para actuar en caso de emergencia.
- k) Presentar a la dirección de seguridad de AB los informes solicitados y descritos en la cláusula 11 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- l) Asignar un inspector al servicio que supervisará la correcta ejecución del servicio, de acuerdo con las prescripciones establecidas por la normativa de aplicación y según su

propuesta en cuanto al número de inspecciones que se compromete a realizar en cada instalación.

- m) Asignar al desarrollo del servicio la figura de un Interlocutor único, el cual actuará de responsable del contrato con la dirección de seguridad de AB y recogerá las indicaciones, observaciones del servicio y la operativa que posteriormente hará llegar a los vigilantes de seguridad de cada instalación, a través del inspector o jefe de servicios de la empresa adjudicataria. También pondrá a disposición de la dirección de seguridad de AB de todos los informes solicitados y un número de teléfono para situaciones de emergencia, que tendrá que estar operativo las 24 horas del día.
- n) En el supuesto de que un vigilante de seguridad que realice el servicio de manera habitual se dé de baja de la empresa, esta comunicará de manera inmediata el hecho a la dirección de seguridad de AB.
- o) En las instalaciones en las cuales los servicios sean prestados por dos o más vigilantes de seguridad, la empresa adjudicataria designará un jefe de equipo, el cual actuará como interlocutor con la dirección de seguridad de AB y coordinará la correcta prestación del servicio, sin perjuicio de las funciones correspondientes al Responsable del Contrato.
- p) Garantizar la prestación de los servicios solicitados de refuerzo o extraordinarios según las indicaciones de la dirección de seguridad de AB.
- q) Poner a disposición del servicio en las instalaciones de un sistema control de rondas con lector NFC y librar, con la frecuencia que determine la dirección de seguridad de AB, un informe-resumen con el número de las rondas efectuadas, el horario y recorrido de los puntos de control y las observaciones o incidencias detectadas.
- r) Poner a disposición del servicio en cada instalación de una linterna táctica.
- s) Poner a disposición del servicio en cada instalación de un teléfono móvil tipo Smartphone.
- t) Responder de cualquier desperfecto, pérdida o deterioro en los bienes, objetos e instalaciones de las dependencias de AB a vigilar cuando se produzcan como consecuencia de la realización del servicio de vigilancia.
- u) Cambiar el personal de seguridad a petición de la dirección de seguridad de AB si, a juicio de este, no se adapta al puesto de trabajo, no realiza su tarea de forma correcta, o bien, no cumple con los requisitos y obligaciones detalladas en la cláusula 6 del presente PPT.

## **6. REQUISITOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

El personal de seguridad que el adjudicatario destine en las instalaciones objeto del contrato tendrá que disponer de la habilitación y titulación correspondiente que otorga el Ministerio del Interior (Dirección General de la Policía) y tendrá que prestar el servicio de acuerdo con los requisitos siguientes:

- Realizar el servicio sin arma.
- Estar habilitados con la autorización administrativa preceptiva, con las características y preparación adecuadas, así como con el conocimiento suficiente, tanto a nivel técnico como práctico, que asegure el correcto desarrollo de la tarea encomendada.



- Ir uniformados, debidamente higienizados y llevar únicamente los enseres de dotación, los cuales serán los que se hayan autorizado a la empresa de seguridad de acuerdo con la legislación vigente (placa identificativa, defensa semirrígida de 50 cm. de cuero color negro y manillas).
- Llevar el distintivo de identificación de manera visible e identificarse ante las fuerzas de orden público y los ciudadanos afectados con la tarjeta de identificación profesional (TIP) cuando sea requerido.
- Mantener un trato educado hacia todas las personas trabajadoras y usuarias de las instalaciones dentro de los límites permitidos por el cumplimiento de sus obligaciones.
- Disponer de la formación adicional que la empresa adjudicataria ha ofertado en su propuesta para este contrato.
- Actuar bajo la supervisión y el control de la dirección de seguridad de AB. A pesar de esto, dependen del jefe de seguridad y, en su caso, en primer término, del jefe de equipo de la empresa adjudicataria. En ausencia del jefe de seguridad, en los servicios donde estén presentes dos o más vigilantes, asumirá la iniciativa del servicio el jefe de equipo o el vigilante más antiguo del servicio en AB.
- Conocer cuidadosamente todos los aspectos del servicio que tiene que desarrollar.
- Formar parte del equipo de autoprotección de las instalaciones en el que presta el servicio y colaborar en simulacros y planes de evacuación. En caso de alarma o emergencia, tendrá que seguir las indicaciones del plan de emergencia del edificio y las instrucciones del jefe de emergencia y del jefe de intervención.
- Prestar, cuando sea necesario, el apoyo vital básico mediante el uso de los aparatos desfibriladores instalados en las instalaciones de AB.

El personal de vigilancia y seguridad estará obligado a:

- a) No llevar elementos que puedan dificultar o añadir peligro a una intervención, concretamente gafas de sol, brazaletes, pendientes, “piercings”. En este sentido, la empresa adjudicataria está obligada a atender las indicaciones de la dirección de seguridad de AB.
- b) Cumplir y hacer cumplir todas las órdenes e instrucciones contenidas en estas prescripciones técnicas y que le transmita la dirección de seguridad de AB.
- c) Las oficinas de Atención al Cliente prestan un servicio al público donde se atiende a ciudadanos, empresas y colectivos que requieren de los servicios prestados por AB. Si bien entre las funciones de los vigilantes no se encuentra la atención al público, en materia de solicitud de información referente al servicio o ajena al mismo cuando un cliente se dirija a ellos, ayudándoles en la medida en que sus obligaciones se lo permitan, teniendo una conducta amable, firme, decidida y serena, no haciendo uso de formas y actitudes inadecuadas en sus intervenciones.
- d) Dar con la máxima corrección y claridad las informaciones que le soliciten y que no constituyan secreto profesional o violación de las normas generales de seguridad, en este caso se abstendrán de dar ninguna información.



- e) Respetar y hacerse respetar por todas las personas, usando la comprensión y la diplomacia en las situaciones delicadas.
- f) Comunicar a la empresa a que pertenece, con la máxima antelación posible, la imposibilidad de efectuar el servicio y sus causas para que la empresa tome las medidas adecuadas para garantizar la prestación.
- g) Velar por las instalaciones a su cargo, personas y bienes que haya en estas.
- h) Mantener en adecuado estado y orden las dependencias que le sean asignadas y conservar en las mejores condiciones de funcionamiento todo el material y medios técnicos asignados al servicio.
- i) Obligación del conocimiento de los idiomas oficiales en Cataluña; castellano y catalán.
- j) Tomar las medidas de seguridad oportunas cuando algún hecho o acto le resulte sospechoso.
- k) No intervenir en ningún servicio o función el desarrollo de los cuales no le corresponda.
- l) Controlar los equipos de detección, de los cuales será responsable, encargarse de su supervisión, funcionamiento y control. Cuando detecte cualquier anomalía en los sistemas de seguridad y comunicación interna instalados, lo comunicará a la dirección de seguridad de AB.
- m) En caso de disponer sistema de CCTV, estar pendiente del monitor de seguridad desde donde recibirá imágenes de las diferentes cámaras instaladas en diferentes puntos de las instalaciones.
- n) Ejecutar el control del personal y los paquetes de la forma más educada y discreta posible.
- o) Asegurar y proteger los canales o instrumentos de comunicación para la realización del servicio, tanto los ordinarios como aquellos considerados de emergencia.
- p) Colaborar en las tareas en materia de seguridad establecidas en los protocolos y planes de emergencia, y asumir todas aquellas funciones que corresponda para garantizar la seguridad y la integridad física de las personas y las instalaciones de acuerdo con el presente pliego.
- q) Rellenar puntualmente todos aquellos impresos e informes que sean necesarios sobre aquellas incidencias que sucedan durante la prestación del servicio que serán librados a la dirección de seguridad de AB.
- r) Realizar los informes previstos del servicio que serán librados a la dirección de seguridad de AB.
- s) Cumplir asimismo las normas generales de Seguridad y Salud Laboral, así como la instrucción sobre la manipulación y uso de los útiles empleados, en los casos que proceda, siendo la empresa responsable ante accidentes o inspección de la no-observancia de las citadas normas.

## 7. MEDIOS HUMANOS DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El número de personal necesario para la prestación del servicio, viene determinado por la plantilla ya existente, según relación detallada en el Anexo 11 del Pliego de Condiciones Particulares. En todo caso, la empresa adjudicataria del servicio deberá garantizar cualquier contingencia que se pueda producir en relación al personal para que siempre queden cubiertas las necesidades del servicio.

Se procurará que la asistencia que se contrata mantenga, en lo posible, al mismo personal en la prestación de estos servicios, con el fin de que le sea fácil el reconocimiento del personal propio y de tránsito habitual en el edificio, así como el conocimiento de las instalaciones para actuar ante posibles emergencias.

La empresa adjudicataria tiene que garantizar a las personas adscritas a la ejecución del contrato y durante toda su vigencia, la aplicación y mantenimiento de las condiciones laborales que establezca el convenio colectivo de seguridad privada y la normativa vigente aplicable.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la resolución del contrato.

El personal de nueva incorporación de la empresa adjudicataria deberá ser previamente evaluado por la dirección de seguridad de AB, y deberá ser seleccionado atendiendo a las siguientes características:

- Preparación psicológica y madurez adecuada.
- Preparación física suficiente
- Destreza comunicativa e interpersonal
- Conocimientos técnicos del sistema de prevención y detección de incendios, primeros auxilios, utilización del DEA y planes de emergencia y evacuación
- Conocimientos técnicos necesarios para operar con los sistemas informáticos de control de acceso y presencia.
- Conocimiento de los idiomas oficiales de Cataluña.

La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar a aquel personal de su empresa que no procediera con la debida corrección o que fuese poco cuidadosa con el desempeño de su misión, o falta de la necesaria discreción. Para ello, deberá proceder, en el plazo que se establezca, a la sustitución requerida que, en ningún caso, implicará coste alguno para AB.

### DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria designará un **Interlocutor único** con formación suficiente y capacidad absoluta de decisión, que será el Responsable del Contrato de la empresa adjudicataria, el cual deberá estar en contacto directo con la dirección de seguridad de AB.

Actuará como interlocutor de la empresa prestadora del servicio enfrente de AB, canalizando la comunicación entre la empresa Prestadora del servicio y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al Contrato, por una parte, y AB, por otra parte, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del Contrato.

Será el único interlocutor válido con la dirección de seguridad de AB y deberá ser aprobado por esta. Estará localizado telefónicamente las 24 horas todos los días del año.

Será necesario prever sus substituciones en periodos de vacaciones o ausencias del mismo.

Por causa suficientemente justificada la dirección de seguridad de AB podrá solicitar la sustitución del interlocutor y la empresa adjudicataria tendrá que atender esta solicitud una vez constatados los motivos invocados.

La empresa adjudicataria para garantizar la estabilidad del servicio no podrá sustituir la persona designada como interlocutor sin pactarlo previamente y por escrito con la dirección de seguridad de AB.

Deberá tener poderes para:

- Organizar y distribuir el trabajo entre los equipos encargados de la ejecución del contrato.
- Poner en práctica las indicaciones recibidas por la dirección de seguridad de AB.
- Comprobar, coordinar y supervisar todas las obligaciones y condiciones contractuales.
- Poner a disposición del servicio los medios humanos y técnicos necesarios para la prestación del servicio.
- Adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para la correcta realización de la prestación del servicio
- Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia por parte de la dirección de seguridad de AB.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del Contrato y, en consecuencia, coordinar adecuadamente a la empresa Prestadora del servicio con AB, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a AB sobre las referidas variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición de los equipos de trabajo encargados de la ejecución del Contrato.
- Tramitar cuantas incidencias surjan.
- Proponer las modificaciones que convengan para la mejora del servicio e informar del nivel de satisfacción de la ejecución del contrato
- Presentar los informes que se detallan en la cláusula 11 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**

La empresa adjudicataria ejercerá de manera continuada y directa la inspección y vigilancia de los servicios contratados. A dicho fin, la empresa adjudicataria asignará a un **responsable de inspección** para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas con los servicios contratados. Para ello debe disponer, a su cargo, de los suficientes medios humanos y materiales para el normal desarrollo de las tareas de control y supervisión propia, y recibiendo en su caso las instrucciones o directrices de la dirección de seguridad de AB, pudiéndose aplicar penalizaciones económicas en función de los resultados.

La empresa adjudicataria deberá realizar cuantas inspecciones acreditadas considere necesarias semanalmente, con el fin de comprobar el cumplimiento del presente pliego de prescripciones técnicas.

Cualquier circunstancia que se detecte en las inspecciones realizadas y que alteren el normal funcionamiento del servicio, deberá ser comunicada de forma inmediata a la dirección de seguridad de AB.

## 8. DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES

**Teléfono:** El servicio en cada instalación deberá estar provisto de un teléfono móvil tipo smartphone. Estos terminales se usarán para las comunicaciones en caso de incidencias de seguridad, incidencias técnicas, emergencias, y/o para contactar con los mandos intermedios, con el responsable de seguridad de AB, etc.

La empresa adjudicataria dotará dichos terminales con las siguientes aplicaciones y características:

- Línea de voz y datos con tarifa plana suficiente para el volumen de trabajo
- Sistema operativo Android
- Conectividad NFC
- App Inicio-Fin de servicio
- App Sistema de Control de Rondas, control de recorrido y horario de verificación inmediata en tiempo real.
- Sistema de Hombre-Caído – Hombre muerto – movimiento nulo.

La empresa adjudicataria facilitará a la dirección de seguridad de AB los números de teléfono de la totalidad de los terminales utilizados para la prestación del servicio en los cuales se encuentre debidamente memorizado el plan de llamadas en caso de incidente grave o emergencia.

**Walkies:** El servicio en cada instalación deberá estar provisto como mínimo de un par de walkies digitales. Estos terminales se usarán para las comunicaciones, en caso de incidencias de seguridad, incidencias técnicas, emergencias, con el responsable de la instalación.

La empresa adjudicataria dotará para cada equipo con los siguientes accesorios:

- Cargador
- Baterías homologadas por el fabricante
- Microauricular
- Funda

La empresa adjudicataria garantizará que la totalidad de las comunicaciones están debidamente encriptadas y con la correspondiente licencia de comunicación.

La empresa adjudicataria será responsable de abonar, en su caso, el importe correspondiente a la tasa de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, correspondiente al pago por los derechos de uso de las frecuencias utilizadas por el servicio de Seguridad.

Será por cuenta del adjudicatario el mantenimiento correctivo y preventivo de los mismos.

**Linterna:** El servicio en cada instalación deberá estar provisto de una linterna táctica con cuerpo protegido con aluminio, resistencia al impacto, recargable de alta durabilidad (mínimo 6 horas) y potencia de 400 lumens o superior.

**Chaleco Reflectante:** todo el personal de seguridad asignado a cada instalación deberá estar provisto de un chaleco reflectante individual y homologado.

**Manual Operativo:** La empresa adjudicataria deberá realizar, en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato, y para cada instalación, un Manual Operativo personalizado para cada puesto de trabajo donde se preste el servicio. Dicho manual tendrá que prever todos los protocolos de seguridad que sean necesarios para garantizar la seguridad de las personas y los bienes materiales de AB, en base a las indicaciones e instrucciones de la dirección de seguridad de

AB. Los protocolos deberán estar aprobados por la dirección de seguridad de AB antes de ponerlos a disposición del Manual Operativo.

Este manual deberá estar actualizado permanentemente y contemplar los cambios y modificaciones en la operativa del servicio.

La empresa adjudicataria deberá aplicar los mecanismos internos para garantizar que el personal de seguridad asignado a las instalaciones de AB conozcan este manual, su aplicación y sus actualizaciones, así como asegurar que tengan la capacidad y conocimiento suficiente para llevarlo a término.

El coste de todos los medios técnicos y materiales adicionales que se detallan en esta cláusula serán por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste adicional alguno para AB.

## **9. FORMACION DEL PERSONAL**

La empresa licitadora establecerá en su oferta un Plan de Formación y reciclaje continuo específico para AB y para todo el personal de seguridad que desarrolle sus labores en las instalaciones objeto del contrato. Este Plan de Formación anual deberá contener el compromiso de acreditación de todas las horas de formación impartidas.

El vigilante de Seguridad forma parte, en el ejercicio de sus funciones, del personal que puede o podría actuar en alguna situación de emergencia, por lo tanto, el vigilante de seguridad tendrá que participar, en la medida de sus capacidades, y de asumir las funciones que le sean asignadas, actuar en lo referido al protocolo de llamadas, facilitar la evacuación, dirigir a los medios de emergencia si lo solicitan y entrega de llaves en custodia.

En relación con la propuesta de los licitadores relativa a la formación de carácter obligatoria, ésta deberá incluir los siguientes cursos:

- Curso de Extinción de Incendios
- Curso de Primeros Auxilios + DEA
- Curso de Normas de actuación y Planes de emergencia y evacuación.
- Curso de Atención al cliente
- Curso de Resolución de conflictos

El programa de los cursos deberá contener como mínimo el siguiente temario:

### De carácter genérico:

- Manejo de los equipos electrónicos en el ámbito de la seguridad privada.
- Procedimientos y técnicas de seguridad.
- Preparación física. Defensa personal.
- Técnicas de actuación psico-emocionales.

### De carácter específico:

- Normas para prevenir situaciones de emergencia en las instalaciones objeto del contrato
- Naturaleza del fuego. Consecuencias del humo.
- Medios de protección frente a emergencias disponibles en las instalaciones objeto de la licitación.

- Prevención de incendios y otras situaciones de emergencia que puedan acontecer.
- Análisis de vías de evacuación y salidas de emergencia las instalaciones objeto de la licitación.
- Actuaciones específicas del DEA.
- Actuaciones específicas de actuación en emergencias.
- Actuaciones específicas de actuación durante la evacuación.
- Actuaciones en el Punto de Reunión. Organización durante una Emergencia.
- Recepción a los Servicios Públicos de Emergencia.
- Control de accesos

## 10. REUNIONES PERIÓDICAS

El seguimiento del contrato se llevará a cabo mediante reuniones periódicas a mantener entre el Interlocutor designado por la empresa adjudicataria y la dirección de seguridad de AB.

La dirección de AB, por motivos o razones justificadas, podrá exigir a la empresa adjudicataria la designación de un nuevo interlocutor.

La dirección de seguridad de AB y la empresa adjudicataria se reunirán con la siguiente frecuencia:

- **Reuniones Programadas:** Son reuniones de coordinación operativa, en las cuales se comunican las directrices de carácter general sobre la prestación del servicio. Estas se realizarán mensualmente y deberán contar con la presencia del Responsable del Contrato de la empresa adjudicataria.
- **Reuniones Extraordinarias:** Son reuniones que se determinan con el objeto de tratar aspectos urgentes del servicio que requieren una rápida solución, que afecte al servicio en general o a una instalación en concreto. Estas serán convocadas por la dirección de seguridad de AB y deberán contar con la presencia del Responsable del Contrato de la empresa adjudicataria.

En estas reuniones periódicas se tratarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen planes de resolución de problemas.
- Monitorizar el estado de los servicios.
- Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación.
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del servicio.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios.
- Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio.
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y disponen de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables.

- Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos.

## 11. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES

La empresa adjudicataria deberá elaborar para cada instalación donde se efectúa el servicio los informes que se detallan a continuación y con la periodicidad siguiente:

|                |  |
|----------------|--|
| A DIARIO       | Informe Diario de Novedades<br>(Informe de Incidencias el día que se produzcan)<br>(Informe de inspección el día que se realice)   |
| MENSUALMENTE   | Informe resumen mensual de gestión que contenga como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inspecciones realizadas durante el periodo del informe.</li><li>- Relación y seguimiento de las No Conformidades detectadas en los informes de inspección</li><li>- Rondas de control efectuadas durante el período del informe.</li><li>- Formación impartida durante el período del informe.</li><li>- Relación de Incidencias producidas durante el período del informe.</li><li>- Altas y bajas del personal de seguridad durante el período del informe.</li><li>- Horas de servicio realizadas durante el periodo del informe.</li><li>- Visitas y reuniones producidas durante el período del informe.</li><li>- Planificación del personal de seguridad del mes siguiente del periodo del informe</li></ul>    |
| SEMESTRALMENTE | Informe semestral de gestión que contenga como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inspecciones realizadas durante el periodo del informe.</li><li>- Relación y seguimiento de las No Conformidades detectadas en los informes de inspección durante el período del informe.</li><li>- Rondas de control efectuadas durante el período del informe.</li><li>- Formación impartida durante el período del informe.</li><li>- Relación de Incidencias producidas durante el período del informe.</li><li>- Altas y bajas del personal de seguridad durante el período del informe.</li><li>- Horas de servicio realizadas durante el periodo del informe.</li><li>- Visitas y reuniones producidas durante el período del informe.</li></ul> <p>Informe de seguimiento del servicio con propuesta de mejoras.</p> |
| ANUALMENTE     | Informe Memoria anual del servicio.  |



La empresa adjudicataria deberá entregar a la dirección de seguridad de AB los informes anteriormente detallados para cada instalación donde se presta el servicio con la periodicidad siguiente:

|                   |  |
|-------------------|--|
| INFORME DIARIO    | Dentro de las 2 horas posteriores al turno realizado. El informe de inspección deberá enviarse antes de las 12h posteriores a la inspección. |
| INFORME MENSUAL   | Entre el día 1 y 5 del mes siguiente a la elaboración del informe.   |
| INFORME SEMESTRAL | Entre el día 1 y 5 del mes de julio del año de prestación del servicio.  |
| INFORME ANUAL     | Entre el día 1 y 5 de enero del año posterior a la prestación del servicio.  |

El formato de la presentación de los informes entregados a la dirección de seguridad de AB será consensuado entre la empresa de seguridad adjudicataria y la dirección de seguridad de AB.

## **12. HORARIOS Y FICHA TÉCNICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

A efectos de cómputo se considera horario diurno el comprendido entre las 6:00 y las 22:00 horas, y horario nocturno entre las 22:00 horas y las 06:00 del día siguiente.

A los efectos de los días festivos, se tendrán en cuenta el calendario laboral señalado para cada año (festivos nacionales, autonómicos y locales) correspondiente al centro de trabajo donde se preste el servicio desde las 00:00 a las 24:00 horas.

Así mismo se considerará también cómo festivo a partir de las 00:00 horas del sábado a las 24:00 horas del domingo.

La prestación de los servicios contratados que se detalla en el presente Pliego de prescripciones técnicas, se tendrá que efectuar durante los días y dentro del horario que marca la dirección de seguridad de AB.

Todos los servicios tendrán que estar cubiertos en su totalidad durante todo el periodo de ejecución, incluidos los periodos de vacaciones. Sin embargo, la dirección de seguridad de AB se reserva el derecho de modificar los horarios dentro de los cuales se ejecutará el contrato, en función de las necesidades del servicio. La modificación correspondiente tendrá que ser comunicada por escrito con la antelación necesaria para organizar el servicio (72 h).

Las horas correspondientes a servicios extraordinarios o de refuerzo o no programados se utilizarán para atender incrementos puntuales de las necesidades del servicio. Los servicios no programados se realizarán en días laborables, festivos, en horario nocturno o bien diurno, siempre según las necesidades de cada caso. Solo se podrán facturar en concepto de servicios no programados las horas efectivamente realizadas. Cada vez que la dirección de seguridad de AB encargue la realización de servicios no programados, la empresa adjudicataria tendrá que presentar el cómputo de horas utilizado y el detalle de la actuación llevada a cabo. Una vez aceptado el listado de las horas de servicios no programados efectivamente realizadas, la empresa podrá facturarlas.

En todo caso, el establecimiento de las jornadas de trabajo y de los descansos tendrá que ajustarse estrictamente a la legislación sectorial vigente.

La información relativa al número de días y horas que se detallan a continuación es aproximada y no vinculante ya que la cantidad de sábados, domingos, festivos y laborables varia en función del calendario laboral que se apruebe cada año.

**HIPÓTESIS DE CÁLCULO:** Los horarios de los vigilantes de seguridad han estado calculados considerando que durante un año natural habrá 51 sábados que no coinciden en festivo, 51 domingos, 14 días festivos y 249 días laborables.

A continuación, se detalla la dotación de posiciones de vigilantes, los horarios, la modalidad de prestación del servicio y el número de horas

El número de vigilantes de seguridad, el lugar y el horario básico de prestación del servicio que se tienen que incluir en la oferta tienen que ser como mínimo los que figuran en el cuadro del siguiente apartado para cada instalación.

**INSTALACIÓN 1: Oficina de Atención al Cliente BARCELONA**

Calle Consell de Cent, 396  
08009 Barcelona.

**DETALLE DEL SERVICIO**

Servicio de 1 vigilante de seguridad en el control de accesos, según el siguiente horario durante todos los meses del año:

|           |                   |                          |                    |
|-----------|-------------------|--------------------------|--------------------|
| Lunes     | de 7:30 a 15:00 h | } Total horas<br>diarias | 7 horas 30 minutos |
| Martes    | de 7:30 a 15:00 h |                          | 7 horas 30 minutos |
| Miércoles | de 7:30 a 15:00 h |                          | 7 horas 30 minutos |
| * Jueves  | de 7:30 a 19:30 h |                          | 12 horas           |
| Viernes   | de 7:30 a 15:00 h |                          | 7 horas 30 minutos |
| Sábado    | Sin servicio      |                          |                    |
| Domingo   | Sin servicio      |                          |                    |

\* En los meses de verano el horario de lunes a viernes será de 7:30 a 15:00 horas

| Descripción                 | Número vigilantes | Laborable diurno | Laborable nocturno | Festivos diurnos | Festivos nocturnos | TOTAL    | TOTAL CENTRO    |
|-----------------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|-----------------|
| Horario según tabla adjunta | 1                 | 2.019 h.         |                    |                  |                    | 2.019 h. | <b>2.019 h.</b> |

**DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES**

La empresa adjudicataria deberá incluir para esta instalación, además de los medios materiales habituales e imprescindibles para la correcta ejecución del servicio. los siguientes medios materiales:

- 1 Teléfono móvil tipo Smartphone
- 2 Walkies
- 1 Linterna táctica
- 1 Sistema de Control de Rondas con lector NFC
- 1 Sistema control hombre muerto – Hombre caído – Movimiento nulo
- 1 Manual operativo

**UNIFORMIDAD**

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de seguridad de esta instalación, de la uniformidad homologada completa, en número suficiente de piezas y acorde a la época estival del año.

**FORMACIÓN OBLIGATORIA**

- Extinción de Incendios, Primeros Auxilios + DEA, Actuación y Planes de emergencia/evacuación, Atención al cliente, Resolución de conflictos.

**INSTALACIÓN 2: Oficina de Atención al Cliente LLOBREGAT NORD**

Calle Baró de Maldà, 28  
08901 L'Hospitalet de Llobregat

**DETALLE DEL SERVICIO**

Servicio de 1 vigilante de seguridad en el control de accesos, según el siguiente horario durante todos los meses del año:

|           |                   |                       |                    |
|-----------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| Lunes     | de 7:30 a 15:00 h | } Total horas diarias | 7 horas 30 minutos |
| Martes    | de 7:30 a 15:00 h |                       | 7 horas 30 minutos |
| Miércoles | de 7:30 a 15:00 h |                       | 7 horas 30 minutos |
| * Jueves  | de 7:30 a 19:30 h |                       | 12 horas           |
| Viernes   | de 7:30 a 15:00 h |                       | 7 horas 30 minutos |
| Sábado    | Sin servicio      |                       |                    |
| Domingo   | Sin servicio      |                       |                    |

\* En los meses de verano el horario de lunes a viernes será de 7:30 a 15 horas

| Descripción                 | Número vigilantes | Laborable diurno | Laborable nocturno | Festivos diurnos | Festivos nocturnos | TOTAL    | TOTAL CENTRO    |
|-----------------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|-----------------|
| Horario según tabla adjunta | 1                 | 2.019 h.         |                    |                  |                    | 2.019 h. | <b>2.019 h.</b> |

**DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES**

La empresa adjudicataria deberá incluir para esta instalación, además de los medios materiales habituales e imprescindibles para la correcta ejecución del servicio. los siguientes medios materiales:

- 1 Teléfono móvil tipo Smartphone
- 2 Walkies
- 1 Linterna táctica
- 1 Sistema de Control de Rondas con lector NFC
- 1 Sistema control hombre muerto – Hombre caído – Movimiento nulo
- 1 Manual operativo

**UNIFORMIDAD**

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de seguridad de esta instalación, de la uniformidad homologada completa, en número suficiente de piezas y acorde a la época estival del año.

**FORMACIÓN OBLIGATORIA**

- Extinción de Incendios, Primeros Auxilios + DEA, Actuación y Planes de emergencia/evacuación, Atención al cliente, Resolución de conflictos

**INSTALACIÓN 3: Oficina de Atención al Cliente BESÒS**

Avenida Alfonso XIII, 49  
08912 Badalona

**DETALLE DEL SERVICIO**

Servicio de 1 vigilante de seguridad en el control de accesos, según el siguiente horario durante todos los meses del año:

|           |                   |                          |                    |
|-----------|-------------------|--------------------------|--------------------|
| Lunes     | de 7:30 a 15:00 h | } Total horas<br>diarias | 7 horas 30 minutos |
| Martes    | de 7:30 a 15:00 h |                          | 7 horas 30 minutos |
| Miércoles | de 7:30 a 15:00 h |                          | 7 horas 30 minutos |
| * Jueves  | de 7:30 a 19:30 h |                          | 12 horas           |
| Viernes   | de 7:30 a 15:00 h |                          | 7 horas 30 minutos |
| Sábado    | Sin servicio      |                          |                    |
| Domingo   | Sin servicio      |                          |                    |

\* En los meses de verano el horario de lunes a viernes será de 7:30 a 15 horas

| Descripción                 | Número vigilantes | Laborable diurno | Laborable nocturno | Festivos diurnos | Festivos nocturnos | TOTAL    | TOTAL CENTRO    |
|-----------------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|-----------------|
| Horario según tabla adjunta | 1                 | 2.019 h.         |                    |                  |                    | 2.019 h. | <b>2.019 h.</b> |

**DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES**

La empresa adjudicataria deberá incluir para esta instalación, además de los medios materiales habituales e imprescindibles para la correcta ejecución del servicio. los siguientes medios materiales:

- 1 Teléfono móvil tipo Smartphone
- 2 Walkies
- 1 Linterna táctica
- 1 Sistema de Control de Rondas con lector NFC
- 1 Sistema control hombre muerto – Hombre caído – Movimiento nulo
- 1 Manual operativo

**UNIFORMIDAD**

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de seguridad de esta instalación, de la uniformidad homologada completa, en número suficiente de piezas y acorde a la época estival del año.

**FORMACIÓN OBLIGATORIA**

- Extinción de Incendios, Primeros Auxilios + DEA, Actuación y Planes de emergencia/evacuación, Atención al cliente, Resolución de conflictos

## INSTALACIÓN 4: Oficina de Atención al Cliente y Dirección de Zona LLOBREGAT SUD

Calle Olocau, 6  
08850 Gavà

### DETALLE DEL SERVICIO

Servicio de 1 vigilante de seguridad en el control de accesos, según el siguiente horario durante todos los meses del año:

|             |                   |                       |                    |
|-------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| * Lunes     | de 7:30 a 17:00 h | } Total horas diarias | 9 horas 30 minutos |
| * Martes    | de 7:30 a 17:00 h |                       | 9 horas 30 minutos |
| * Miércoles | de 7:30 a 17:00 h |                       | 9 horas 30 minutos |
| * Jueves    | de 7:30 a 19:30 h |                       | 12 horas           |
| * Viernes   | de 7:30 a 15:00 h |                       | 7 horas 30 minutos |
| Sábado      | Sin servicio      |                       |                    |
| Domingo     | Sin servicio      |                       |                    |

\* En los meses de verano el horario de lunes a viernes será de 8:00 a 15 horas

| Descripción                 | Número vigilantes | Laborable diurno | Laborable nocturno | Festivos diurnos | Festivos nocturnos | TOTAL    | TOTAL CENTRO    |
|-----------------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|-----------------|
| Horario según tabla adjunta | 1                 | 2.249 h.         |                    |                  |                    | 2.249 h. | <b>2.249 h.</b> |

### DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES

La empresa adjudicataria deberá incluir para esta instalación, además de los medios materiales habituales e imprescindibles para la correcta ejecución del servicio. los siguientes medios materiales:

- a) 1 Teléfono móvil tipo Smartphone
- g) 2 Walkies
- h) 1 Linterna táctica
- i) 1 Sistema de Control de Rondas con lector NFC
- j) 1 Sistema control hombre muerto – Hombre caído – Movimiento nulo
- k) 1 Manual operativo

### UNIFORMIDAD

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de seguridad de esta instalación, de la uniformidad de alta visibilidad homologada completa, en número suficiente de piezas y acorde a la época estival del año.

### FORMACIÓN OBLIGATORIA

- Extinción de Incendios, Primeros Auxilios + DEA, Actuación y Planes de emergencia/evacuación, Atención al cliente, Resolución de conflictos

**INSTALACIÓN 5: Dirección de Zona Central CORNELLÀ**

Carretera Sant Joan Despi, 1  
08940 Cornellà de Llobregat

**DETALLE DEL SERVICIO**

Servicio de 1 vigilante de seguridad en el control de accesos, según el siguiente horario durante todos los meses del año:

|           |                   |                          |          |
|-----------|-------------------|--------------------------|----------|
| Lunes     | de 0:00 a 24:00 h | } Total horas<br>diarias | 24 horas |
| Martes    | de 0:00 a 24:00 h |                          | 24 horas |
| Miércoles | de 0:00 a 24:00 h |                          | 24 horas |
| Jueves    | de 0:00 a 24:00 h |                          | 24 horas |
| Viernes   | de 0:00 a 24:00 h |                          | 24 horas |
| Sábado    | de 0:00 a 24:00 h |                          | 24 horas |
| Domingo   | de 0:00 a 24:00 h |                          | 24 horas |

| Descripción                 | Número vigilantes | Laborable diurno | Laborable nocturno | Festivos diurnos | Festivos nocturnos | TOTAL    | TOTAL CENTRO    |
|-----------------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|-----------------|
| Horario según tabla adjunta | 1                 | 3.984 h.         | 1.992 h.           | 1.872 h.         | 936 h.             | 8.784 h. | <b>8.784 h.</b> |

**DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES**

La empresa adjudicataria deberá incluir para esta instalación, además de los medios materiales habituales e imprescindibles para la correcta ejecución del servicio. los siguientes medios materiales:

- 1 Teléfono móvil tipo Smartphone
- 2 Walkies
- 1 Linterna táctica
- 1 Sistema de Control de Rondas con lector NFC
- 1 Sistema control hombre muerto – Hombre caído – Movimiento nulo
- 1 Manual operativo

**UNIFORMIDAD**

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de seguridad de esta instalación, de la uniformidad de alta visibilidad homologada completa, en número suficiente de piezas y acorde a la época estival del año.

**FORMACIÓN OBLIGATORIA**

- Extinción de Incendios, Primeros Auxilios + DEA, Actuación y Planes de emergencia/evacuación, Atención al cliente, Resolución de conflictos

**INSTALCIÓN 6: Dirección de Zona BESÒS**

Calle Creu, 67-69  
08912 Badalona

**DETALLE DEL SERVICIO**

Servicio de 1 vigilante de seguridad en el control de accesos, según el siguiente horario durante todos los meses del año:

|             |                   |   |                        |          |
|-------------|-------------------|---|------------------------|----------|
| * Lunes     | de 7:30 a 17:30 h | } | Total horas<br>diarias | 10 horas |
| * Martes    | de 7:30 a 17:30 h |   |                        | 10 horas |
| * Miércoles | de 7:30 a 17:30 h |   |                        | 10 horas |
| * Jueves    | de 7:30 a 17:30 h |   |                        | 10 horas |
| Viernes     | de 7:30 a 15:30 h |   |                        | 8 horas  |
| Sábado      | Sin servicio      |   |                        |          |
| Domingo     | Sin servicio      |   |                        |          |

\* En los meses de verano el horario de lunes a viernes será de 7:30 a 15:30 horas

| Descripción                 | Número vigilantes | Laborable diurno | Laborable nocturno | Festivos diurnos | Festivos nocturnos | TOTAL    | TOTAL CENTRO    |
|-----------------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|-----------------|
| Horario según tabla adjunta | 1                 | 2.276 h.         |                    |                  |                    | 2.276 h. | <b>2.276 h.</b> |

**DOTACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES ADICIONALES**

La empresa adjudicataria deberá incluir para esta instalación, además de los medios materiales habituales e imprescindibles para la correcta ejecución del servicio. los siguientes medios materiales:

- Teléfono móvil tipo Smartphone
- Walkies
- Linterna táctica
- Sistema de Control de Rondas con lector NFC
- Sistema control hombre muerto – Hombre caído – Movimiento nulo
- Manual operativo

**UNIFORMIDAD**

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de seguridad de esta instalación, de la uniformidad de alta visibilidad homologada completa, en número suficiente de piezas y acorde a la época estival del año.

**FORMACIÓN OBLIGATORIA**

- Extinción de Incendios, Primeros Auxilios + DEA, Actuación y Planes de emergencia/evacuación, Atención al cliente, Resolución de conflictos



### 13. PENALIZACIONES

A parte de las penalizaciones descritas en la Cláusula 10 del Contrato Tipo, la dirección de seguridad de AB en caso de una incorrecta prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, de una prestación parcial de este o de la no prestación del servicio en su totalidad, puede optar por la imposición de las penalizaciones descritas más adelante, que serán tipificadas como muy graves, graves o leves.

La dirección de seguridad de AB podrá instar a la rescisión del contrato y/o reclamación de indemnización por daños y perjuicios en los siguientes casos:

- 3 penalizaciones muy graves en el período de 90 días.
- 6 penalizaciones muy graves en el período de 365 días consecutivos.
- Incumplimiento del Plan de Formación Anual.
- En caso del alcance de penalizaciones por un importe de 1.500 euros.

La dirección de seguridad de AB considerará el conjunto de las penalizaciones realizadas en 30 días entre todas las instalaciones objeto del contrato, incluyendo las producidas en los servicios extraordinarios.

#### MEDICIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

La empresa adjudicataria proporcionará a la dirección de seguridad de AB los modelos de informes para poder calcular las penalizaciones, así como los procedimientos de medición de todos los índices de calidad utilizados y detallados en su propuesta.

En caso de que la dirección de seguridad de AB no esté conforme con los modelos de informes o considere oportuno incluir alguna modificación para facilitar la gestión del contenido de estos, lo comunicará a la empresa adjudicataria para que implemente los cambios solicitados de manera inmediata.

| PENALIZACIONES  |           |                                |
|---|-----------|--------------------------------|
| INFRACCIÓN  | GRADO     | PLAZO                          |
| Falta de cobertura al servicio durante un turno:  | MUY GRAVE | Más de 2 horas                 |
|   | GRAVE     | 30 minutos a 2 horas           |
|   | LEVE      | Entre 5 y 30 minutos           |
| Cuando algún trabajador se ausentará de su puesto de trabajo sin causa justificada. El abandono del servicio            | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Pedir, exigir o aceptar premios o propinas de terceros por la prestación del servicio.                                  | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Retraso en la aportación de personal para las ampliaciones de servicio solicitadas.                                     | MUY GRAVE | Más de 2 horas                 |
|   | GRAVE     | Entre 1 y 2 horas              |
|   | LEVE      | Hasta 1 hora                   |
| Comisión de un acto delictivo de algún miembro el equipo de seguridad. Cualquier conducta constitutiva de delito doloso | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Falta de designación del Interlocutor Único.  | MUY GRAVE | Al inicio del contrato         |
| Falta de inspección del servicio o incumplimiento de las establecidas en el servicio.                                   | MUY GRAVE | Durante el período establecido |

|  |           |                                |
|--|-----------|--------------------------------|
| Retraso en la entrega de los informes exigidos en el período establecido.  | MUY GRAVE | Más de 3 días                  |
|  | GRAVE     | Hasta 3 días                   |
|  | LEVE      | Hasta 1 día                    |
| No atención a la interpelación del interlocutor por parte de la dirección de seguridad de AB.  | MUY GRAVE | Más de 4 horas                 |
|  | GRAVE     | De 1 hora a 4 horas            |
|  | LEVE      | Hasta 1 hora                   |
| Inadecuado procedimiento operativo de cierre de edificaciones y/o armado del sistema de alarmas.   | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| No colaboración del personal de seguridad en caso de simulacro o emergencias.  | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| No informar según procedimiento establecido de cualquier incidencia notoria que surja en el servicio.  | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Encontrarse al inicio del servicio bajo los efectos probados de bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas, o ingerir las mismas durante el servicio. Embriagarse o consumir drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas durante el servicio          | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| No cumplimentar o presentar partes o informes con valores falseados o incorrectos, en especial aquellos que se utilizaran mensualmente en el cálculo de las penalizaciones.  | MUY GRAVE | Durante el período establecido |
| Malograr los bienes y las instalaciones de AB expresamente o por sabotaje.   | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Reincidencia de TRES FALTAS GRAVES   | MUY GRAVE | Durante un año                 |
| Cualquier utilización inadecuada de instalaciones, medios técnicos y recursos materiales que repercutan gravemente en la actividad de AB.  | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| El ejercicio abusivo de sus funciones en relación con los empleados y usuarios de AB, incluyendo violencias contra las personas y falta de proporcionalidad en la utilización de sus facultades o de los medios disponibles.   | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| No resolución de una No Conformidad detectada en el informe de inspección.   | MUY GRAVE | Más de 5 días                  |
|  | GRAVE     | De 1 día a 5 días              |
|  | LEVE      | Hasta 1 día                    |
| Falta de algún medio técnico o recurso material exigido en el contrato   | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Inobservancia en las instrucciones recibidas o descuido y distracción en la realización del trabajo que origine consecuencias muy graves en la actividad de la instalación.  | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Facilitar a terceros información que conozca como consecuencia del ejercicio de sus funciones en AB. La violación del secreto profesional y la falta del debido sigilo respecto de las informaciones que conozca como consecuencia del ejercicio de sus funciones en AB. | MUY GRAVE | En la jornada de trabajo       |
| Cualquier utilización inadecuada de instalaciones, medios técnicos y recursos materiales que repercutan sustancialmente en la actividad de AB.   | GRAVE     | En la jornada de trabajo       |
| Inobservancia en las instrucciones recibidas o descuido y distracción en la realización del trabajo que origine consecuencias sustanciales en la actividad de la instalación.  | GRAVE     | En la jornada de trabajo       |
| Más de cuatro faltas de puntualidad, con retraso superior a quince minutos, por instalación  | GRAVE     | Durante un mes                 |
| Incumplimiento de los procedimientos de trabajo establecidos en el Manual Operativo.   | GRAVE     | En la jornada de trabajo       |

|   |       |                          |
|---|-------|--------------------------|
| Disponibilidad de medios técnicos o recursos materiales inoperativos o averiados sin ser sustituidos en una jornada laboral.  | GRAVE | En la jornada de trabajo |
| Reincidencia de TRES FALTAS LEVES   | GRAVE | Durante un año           |
| Cualquier utilización inadecuada de instalaciones, medios técnicos y recursos materiales que no repercutan en la actividad de AB.                                   | LEVE  | En la jornada de trabajo |
| El descuido en la conservación y mantenimiento de los medios técnicos o recursos materiales adscritos al servicio, incluido su mal estado de limpieza.              | LEVE  | En la jornada de trabajo |
| Inobservancia en las instrucciones recibidas o descuido y distracción en la realización del trabajo que no origine consecuencias en la actividad de la instalación. | LEVE  | En la jornada de trabajo |
| Hasta cuatro faltas de puntualidad, con retraso superior a cinco minutos e inferior a quince, por instalación   | LEVE  | Durante un mes           |
| El trato incorrecto o desconsiderado con los empleados de AB, así como la discusión dentro de las instalaciones y el uso de palabras malsonantes e indecorosas.     | LEVE  | En la jornada de trabajo |
| No atender a los usuarios de las instalaciones con la corrección y diligencias debidas.   | LEVE  | En la jornada de trabajo |
| Personal de seguridad incorrectamente uniformado (*).<br>Incumplimiento de las normas de uniformidad (*)  | LEVE  | En la jornada de trabajo |
| Falta de limpieza personal y aseo del personal de seguridad. El descuido en el aseo personal  | LEVE  | En la jornada de trabajo |

(\*) Se considerará que el personal de seguridad está incorrectamente uniformado cuando concorra alguna de las siguientes situaciones:

- No lleve la uniformidad homologada de la empresa de seguridad.
- No lleve la acreditación correspondiente.
- No lleve la placa identificativa.
- Lleve uno o más elementos que cubran o no dejen ver elementos de la ropa que debería ser visible según normativa.
- La uniformidad esté rota, en mal estado o sucia.

## CUANTIFICACIÓN DE LAS FALTAS

Las sanciones a aplicar dependiendo de su grado serán las siguientes:

**MUY GRAVES:** 10% del importe mensual de facturación específica de la instalación objeto de infracción, en el momento de la penalización.

**GRAVES:** 5% del importe mensual de facturación específica de la instalación objeto de infracción, en el momento de la penalización.

**LEVES** 1% del importe mensual de facturación específica de la instalación objeto de infracción, en el momento de la penalización.

## **SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y FORMA DE HACER EFECTIVAS LAS SANCIONES Y PENALIZACIONES DERIVADAS DE INFRACCIONES O INCUMPLIMIENTOS**

Cuando AB comunique a la empresa adjudicataria que comete alguna de las infracciones detalladas anteriormente, se actuará de la siguiente forma:

1. La Dirección de Seguridad de AB comunicará por correo electrónico la infracción que la empresa adjudicataria ha cometido, pudiendo indicar según la gravedad de esta, un plazo límite de resolución de la misma y concederá un periodo de audiencia de dos días laborables a la empresa contratada.
2. La empresa de seguridad podrá alegar por escrito con hechos objetivos lo que considere oportuno, dentro del plazo de los dos días laborables.
3. Se resolverá la alegación en el plazo de dos días laborables con la correspondiente comunicación a la empresa adjudicataria de la penalización si así se determina, calculada de acuerdo con lo descrito en el apartado PENALIZACIONES de este documento.

Todas las penalizaciones serán acumuladas mensualmente y por instalación para que el adjudicatario emita el abono correspondiente durante el siguiente mes.

Las sanciones económicas empezarán a contabilizar en el tiempo a partir del momento de la detección, sin perjuicio que se resuelvan de forma rápida en el tiempo.

### **14. SEGURIDAD CORPORATIVA**

Tanto la empresa adjudicataria como el personal de seguridad que preste el servicio en las instalaciones de AB deberán respetar las normas y regulaciones internas que dicte la dirección de seguridad de AB, en materia de **Seguridad de la información y uso de las TIC**, como mínimo:

- Aceptar las normas establecidas en el área de Seguridad Corporativa tanto en el momento de su incorporación como después de cada cambio importante de las políticas, normas o regulaciones (véase **Anexo Nº 1**).
- Dar cumplimiento a todas las normas, políticas y marcos reguladores vigentes durante el periodo del contrato.
- Permitir y facilitar la realización de auditorías de cumplimiento de las normativas establecidas para Seguridad Corporativa, internas o externas, sobre los sistemas de información vinculados a la prestación del servicio, y garantizar la posibilidad de trazabilidad de las acciones realizadas por el auditor para facilitar el seguimiento de las mismas y sus posibles impactos no deseados.
- Custodiar los equipos, así como la información que contengan relativa a AB.
- A la finalización del contrato, el Prestador del Servicio quedará obligado a la entrega o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio.

## ANEXO 1

# “NORMAS DE SEGURIDAD IT DE AIGÜES DE BARCELONA”

### **ÍNDICE**

- 1. Objeto e introducción del documento**
- 2. Intercambio de información y software SI-N-07-02/01**
- 3. Configuración y administración segura**
  - 3.1 Configuración segura**
  - 3.2 Administración segura**
- 4. Identificación y autenticación de usuarios**
- 5. Identificación de usuario**
- 6. Gestión de contraseñas y credenciales de clientes**
- 7. Comunicación de los incidentes de seguridad**

### **1. Objeto e introducción del documento**

El objeto del presente documento es establecer la normativa de seguridad en la gestión de los Sistemas de Información de Aigües de Barcelona (AB) y en la identificación, autenticación de usuarios y gestión de las contraseñas de acceso a los mismos.

### **2. Intercambio de información y software SI-N-07-02/01**

El intercambio de información o software calificados como de uso interno, restringido o confidencial que realice AB con otras organizaciones, debe estar formalizado en acuerdos, validados por la Dirección Jurídica, que deben establecer las condiciones en las que se realizarán dichos intercambios.

Cuando, por razones de urgencia y eficiencia del servicio, sea imposible la formalización previa de dicho acuerdo, el intercambio de información estará sujeta a las condiciones generales previstas en esta norma y será el remitente el responsable de su cumplimiento.

El intercambio debe realizarse respetando la clasificación y el etiquetado de la información que se maneje durante dicho intercambio.

Los intercambios de información clasificada como restringida, así como de datos de carácter personal de nivel alto, se deben realizar empleando mecanismos de cifrado que impidan la divulgación no autorizada.

En los acuerdos se deben establecer los mecanismos oportunos para facilitar la gestión de estos intercambios y plasmar las responsabilidades y obligaciones legales cuando se lleven a cabo, especialmente las relacionadas con los datos de carácter personal.

Estos acuerdos deben indicar las responsabilidades de control y notificación del envío, transmisión y recepción de la información que se intercambia. Se debe asignar un gestor para cada acuerdo con la responsabilidad de controlar y hacer un seguimiento de su desarrollo.

En el ámbito legal, los acuerdos deben establecer las responsabilidades y obligaciones legales relativas al intercambio, especialmente aquellas derivadas del intercambio de datos de carácter personal con otras entidades, cesionarias o cedentes, de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y con el Reglamento de Desarrollo de la LOPD. No se podrán realizar intercambios de aquella información clasificada como confidencial.

Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad TI identificar los mecanismos especiales requeridos para proteger activos críticos, como los de cifrado indicados anteriormente o el empleo de soluciones de no-repudio, con la finalidad de asegurar la recepción de la información por parte del destinatario.

### **3. Configuración y administración segura**

#### **3.1. Configuración segura**

Todos los sistemas deberán estar configurados para verificar la identidad de los usuarios que acceden a ellos, de modo que no se comprometan las credenciales de autenticación y se garantice su identificación unívoca.

Asimismo, en función del perfil de los usuarios y la información que el sistema procese, se deberá determinar la asignación de privilegios y los servicios habilitados en cada caso. La configuración y asignación de privilegios debe regirse por el principio de menor privilegio, limitando los permisos únicamente a los estrictamente necesarios para la operativa diaria de trabajo de los usuarios. En este sentido, únicamente los administradores y operadores de los sistemas de información deben tener acceso a las utilidades de gestión y administración del sistema que requieren para el ejercicio de sus funciones, y pueden existir distintos niveles de derechos de administración.

Se deberán limitar los servicios de red abiertos en los diferentes sistemas de información. La configuración de los servicios de red activos debe regirse por el siguiente principio: "Se prohíbe todo aquello que no se

encuentra explícitamente permitido", o lo que es lo mismo, se deben desactivar todos los servicios de red que se activan por defecto durante la instalación y cuyo uso no se encuentra motivado por una necesidad de negocio u operativa clara.

Adicionalmente, para evitar, en la medida de lo posible, la exposición a ataques de denegación de servicio, los dispositivos y elementos de comunicaciones deberán estar adecuadamente configurados mediante el establecimiento de medidas de protección como podrían ser:

- Limitaciones en el tiempo máximo de vida de conexiones inactivas.
- Limitaciones en el número máximo de conexiones abiertas.
- Restricciones en los algoritmos de propagación de información de encaminamiento.

Asimismo, en aquellos elementos de comunicaciones que provean acceso a la red de comunicaciones de Agbar o que utilicen algoritmos de encaminamiento dinámicos, deberán emplearse mecanismos de autenticación mutua basados en claves precompartidas, certificados digitales u otros mecanismos que proporcionen mayor seguridad.

Por último, los sistemas de información deberán estar configurados para registrar todos aquellos eventos que sean necesarios para asegurar la trazabilidad de las acciones realizadas en el sistema, con especial atención a los ficheros clasificados como de nivel alto según la LOPD.

### **3.2. Administración segura**

La administración remota de los sistemas de información debe ser realizada por medio de herramientas y/o protocolos de administración que provean medios para identificar unívocamente al usuario administrador y para que las credenciales de dicho usuario administrador viajen cifradas por la red de comunicaciones empleando técnicas criptográficas.

Asimismo, se limitará el tiempo máximo de conexión de los usuarios administradores para evitar que las sesiones permanezcan abiertas de manera indefinida, lo que facilitaría la captura de sesiones por parte de usuarios no autorizados.

Incluido en los procesos de administración de sistemas, se deberá llevar a cabo un proceso de revisión periódica de ficheros temporales en servidores centrales y sistemas de información de Agbar, que corrija posibles fallos ocurridos durante el proceso de borrado de ficheros temporales. El tratamiento de estos ficheros temporales se debe ajustar a lo dispuesto en las normativas legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal (LOPD).

### **4. Identificación y autenticación de usuarios**

Todos los sistemas de información no públicos de las unidades y sociedades operativas de AB deberán disponer de mecanismos que verifiquen la identidad de los usuarios que los usan, de tal forma que se restrinja los recursos a los que debe acceder cada usuario.

Los usuarios dispondrán de un único identificador para todos los sistemas de información, permitiendo determinar las operaciones que pueda realizar en los distintos sistemas a través de su identificador, salvo las excepciones reflejadas en el apartado "Identificador de usuario".

El mecanismo de autenticación de cada sistema se podrá implantar mediante:

- Software de control de acceso inherente al propio sistema.
- Herramienta de software de control de acceso agregado al sistema.

La autenticación, normalmente, se realizará mediante el empleo de contraseñas siguiendo los criterios de robustez de contraseñas indicados en el apartado de "Gestión de contraseñas y credenciales".

Todos los mecanismos de autenticación deberán ser supervisados por la Dirección de Seguridad TI, que verificará la correcta parametrización de la normativa de seguridad relativa a la autenticación de usuarios.

La autenticación en el sistema deberá garantizar que el usuario sólo tenga acceso a los recursos que necesite para el desempeño de sus funciones, no disponiendo de permisos de acceso a las herramientas

propias del sistema, salvo que las necesite para el desarrollo de sus funciones (por ejemplo, administradores de sistemas).

En los procesos de autenticación a través de redes se evitará la transmisión de la clave de acceso de modo legible. Cuando el usuario acceda al sistema se le deberá mostrar, si es posible, la fecha y hora de su último acceso. Este aviso puede alertar al usuario de la existencia de accesos no autorizados. En este caso deberá de comunicarlo inmediatamente al Jefe de Seguridad de la Información de la entidad a la que pertenezca.

Cuando la criticidad del servicio o recurso lo requiera, la Organización de Seguridad de la Información promoverá el uso mecanismos de autenticación basados en infraestructura de clave pública (PKI) y almacenamiento de claves en dispositivos externos (SmartCards, E-Tokens, etc.) Cuando se necesite acceso a archivos o transacciones especialmente sensibles el usuario debe ser re-autenticado, en caso de que sea posible técnicamente.

Con el fin de evitar el acceso no autorizado, el proceso de identificación y autenticación de usuarios, deberá estar dotado de controles para el bloqueo automático del identificador de usuario y su inhabilitación temporal para el acceso al sistema en los siguientes casos:

- Por número de intentos de acceso incorrectos.
- Por inactividad del usuario en el sistema.

En estas situaciones, y en cualquier otra originada por el bloqueo de un identificador de usuario, el propio usuario deberá solicitar formalmente, a través del correo electrónico corporativo, la rehabilitación de sus privilegios de usuario. En el caso de que el identificador de usuario bloqueado sea el de correo electrónico, el superior jerárquico del usuario implicado deberá solicitar, por los procedimientos establecidos, la rehabilitación de los privilegios del mismo. Tanto si el desbloqueo se realiza manual como automáticamente deberán implantarse controles que permitan identificar y detectar intentos de acceso no autorizados.

Con el objetivo de evitar ataques de denegación de servicio a los usuarios administradores, los identificadores de usuarios administradores no se bloquearán. Se deberán establecer los controles compensatorios adecuados para monitorizar intentos fallidos de inicio de sesión para dichos usuarios, así como el aumento de tiempo para reintentos o bloqueos temporales, siempre que sea técnicamente posible.

## **5. Identificación de usuario**

El acceso a cualquiera de los sistemas de información de AB se realizará utilizando un identificador de usuario convenientemente autorizado ([UserID]). El identificador de usuario deberá estar asignado a una persona física y tendrá carácter personal e intransferible. Consecuentemente, y asociado a cada identificador asignado a una persona física, se conservarán los datos que, como mínimo, permitan relacionar unívocamente el identificador de usuario con la persona física.

La nomenclatura del identificador de usuario se construirá con independencia de la función desempeñada por el usuario, de su puesto de trabajo, del departamento al que pertenece y del sistema al que se conecta. El identificador de usuario permanecerá asociado a su propietario de AB con independencia de los cambios de destino o de categoría que pudiera tener o, incluso de baja; y de acuerdo a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Las personas que no pertenecen a la plantilla de trabajadores de AB deben recibir identificadores que sigan los mismos procesos de aprobación que para los nuevos empleados. Los derechos de acceso de los usuarios que no pertenecen a AB deben de otorgarse sólo por el periodo de tiempo estrictamente necesario y deberán ser reevaluados periódicamente.

No estará permitida la creación o utilización de usuarios genéricos salvo en aquellos casos en los que sea estrictamente necesario por razones operativas, funcionales, etc., que, por su naturaleza, aconsejan u obligan al uso de los mismos y previa autorización específica del Jefe de Seguridad de la Información de la entidad correspondiente. En estos casos, se extremará el seguimiento de las actividades realizadas con el usuario genérico, asegurando que se conoce, en todo momento, el grupo de usuarios que lo emplean. Cuando la necesidad de emplear el usuario genérico por un usuario del grupo finalice, se deberá modificar



la contraseña de acceso compartida para hacer efectiva la salida de dicho usuario del grupo e impedir el empleo del usuario genérico más allá de sus necesidades.

Asimismo, salvo en situaciones justificadas por el desempeño de las funciones, cada persona física tendrá asociado un único identificador de usuario. Como excepción, un usuario podrá disponer de más de un identificador de usuario en caso que los privilegios asignados a cada uno sean distintos y técnicamente no sea posible recoger todos los privilegios en un sólo identificador de usuario o no sea recomendable mantener todos los privilegios en un único identificador de usuario por cuestiones de seguridad.

## **6. Gestión de contraseñas y credenciales de clientes**

Para evitar la posible averiguación de las contraseñas por parte de terceros, éstas deberán cumplir una serie de requisitos a la hora de la generación de las mismas.

Como pauta general, las contraseñas de usuarios no deberán tener una longitud inferior a 6 (seis) caracteres alfanuméricos, incluyendo al menos dos caracteres numéricos y dos alfabéticos.

Para evitar la selección de contraseñas fácilmente adivinables, cuando sea tecnológicamente posible, los sistemas de control de acceso dispondrán de una colección de reglas de sintaxis que impedirán, por ejemplo, que la contraseña coincida con el identificador de usuario, o corresponda a una secuencia de longitud válida de un mismo carácter repetido, coincida con blancos o constituya una palabra conocida. Esta verificación se ejecutará de manera automática durante el proceso de cambio de contraseñas en las aplicaciones o herramientas en las que se utilice.

Los sistemas deben permitir al usuario el cambio de su contraseña de forma autónoma cuando éste lo estime oportuno. Asimismo, cuando se acceda por primera vez a un sistema o cuando se haya solicitado, a través de los procedimientos establecidos a tal efecto, una rehabilitación o desbloqueo de la contraseña, el sistema de control de acceso obligará al usuario al cambio de la misma en su primer acceso. La contraseña inicial deberá ser generada de manera aleatoria.

Los usuarios podrán solicitar, siguiendo los procedimientos establecidos, el desbloqueo de su identificador o un cambio de contraseña cuando no la recuerden o tengan sospecha de que ha perdido el carácter de secreta y no dispongan de la opción para cambiarla o desconozcan cómo realizar el cambio.

Después de cinco intentos fallidos consecutivos en la introducción de la contraseña por parte del usuario, como máximo, el sistema deberá deshabilitar el identificador asociado hasta su inicialización o desbloqueo.

Los sistemas de información de AB deberán disponer de mecanismos de control de acceso que permitan:

- Restringir, individualizar, registrar, controlar y, eventualmente, bloquear el acceso a la información y a las aplicaciones.
- Proteger la información y las aplicaciones de accesos realizados por personal no autorizado.
- Autenticar a todos los usuarios antes de que éstos accedan a cualquiera de los recursos de uso interno, restringido o confidencial para los que estén autorizados.
- Impedir la existencia de identificadores de usuario sin contraseña asignada.
- Proteger las contraseñas de los usuarios del siguiente modo:
  - Almacenando el resumen o “hash” generado con algoritmos estándar de cifrado.
  - No mostrarse en pantalla en texto claro
  - Restringir a todos los usuarios, en la medida de lo posible, la posibilidad de establecimiento de sesiones concurrentes.
  - Finalizar sesiones por inactividad durante un tiempo determinado. Se establecerá 5 minutos como valor de referencia, aunque deberá ser configurable en función de la criticidad y sensibilidad de los datos que se manejen.
  - No permitir la visualización de información referente al sistema hasta que el proceso de inicio de sesión haya terminado satisfactoriamente.
  - No permitir el almacenamiento de contraseñas en programas, “scripts” o códigos desarrollados para conexión automática a los sistemas de información. Salvo excepciones previamente

autorizadas por la Dirección de Seguridad TI. La Dirección de Seguridad TI deberá definir mecanismos de control de acceso alternativos que efectúen controles no cubiertos por los sistemas de control de acceso instalados en los entornos, así como evaluar las ventajas y debilidades de las nuevas versiones y/o productos alternativos o complementarios.

La Dirección de Seguridad TI deberá evaluar los mecanismos de autenticación disponibles alternativos a las contraseñas, por ejemplo, biométricos, tarjetas, tokens, etc. para aquellos sistemas donde se requiera un nivel de autenticación más seguro.

## **7. Comunicación de los incidentes de seguridad**

En caso de detección de un incidente grave de seguridad (mediante sistemas de detección de intrusiones, análisis de logs, comunicación de un tercero, alarmas de seguridad, etc.), la Dirección de Seguridad AB deberá ser informada a la mayor brevedad posible a través de líneas de comunicación que se establecerán previamente con éste propósito.

La Dirección de Seguridad se encargará de iniciar un informe hacia las figuras, escogidas entre aquellas que previamente habían sido identificadas, cuya participación sea necesaria en la resolución del incidente. Esta elección se hará en función de la criticidad del incidente, el grado de conocimiento necesario o los sistemas a los que afecte.

Las Áreas de Asuntos Legales (Dirección Jurídica) y Recursos Humanos deberán ser informadas en caso de que el incidente necesite tomar acciones disciplinarias o legales y en caso de que pueda tener repercusiones legales para AB.

Se deberán reportar aquellos incidentes significativos a los niveles jerárquicos superiores establecidos con la finalidad de obtener autorizaciones o de informar sobre la actuación de AB frente a incidentes de seguridad.

El reporte de información sobre incidentes de seguridad quedará restringido únicamente a aquellas personas absolutamente necesarias. Cualquier divulgación de dicha información deberá ser autorizada por la Dirección de Seguridad.

Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad mantener un registro con los datos de aquellas personas que han sido informadas de cada incidente con la finalidad de detectar una posible divulgación no autorizada.

Tanto los empleados de las entidades de AB como los trabajadores de empresas externas conocerán las líneas de reporte de incidentes de seguridad y tienen el deber de utilizarlas en caso de detectar un incidente de seguridad. Si la persona que detecta el incidente no está segura de si se trata de un incidente o no, deberá reportarlo igualmente.