

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación del servicio de mantenimiento de los sistemas de alarmas de robo, central receptora de alarmas y custodia de llaves y acuda, de las delegaciones de ASEPEYO, mutua colaboradora con la Seguridad social nº 151

Expte.: CP00030/2026

Pliego de Prescripciones Técnicas

Índice

1.	Objeto	4
2.	Duración del contrato	4
3.	Alcance del contrato	4
4.	Requisitos del servicio de central receptora de alarmas (CRA)	6
4.1.	Verificación técnica y confirmación de alarmas	7
4.2.	Servicio de altas, bajas y modificaciones de usuarios	7
4.3.	Responsabilidad operativa	8
4.4.	Libro-registro de alarmas e informatización de datos CRA	10
4.5.	Sincronización del inventario con la Central Receptora (CRA)	10
5.	Requisitos del servicio de central receptora de incendios (CRI)	11
5.1.	Integración técnica CRI	12
5.2.	Verificación y confirmación de incendios	12
5.3.	Regularización técnica de instalaciones mixtas (Intrusión-PCI)	13
6.	Requisitos del servicio de custodia de llaves (acuda)	14
6.1.	Servicio de intervención vigilante acuda	15
6.1.1.	Objeto y disponibilidad del servicio	15
6.1.2.	Modalidades operativas (Orden INT/316/2011)	15
6.1.3.	Requisitos de personal y medios técnicos	16
6.1.4.	Subcontratación y responsabilidad	16
6.2.	Seguridad y codificación de credenciales	17
6.3.	Nivel de servicio (SLA) y respuesta técnica	17
6.4.	Gestión documental y control de calidad	17
7.	Requisitos del servicio de CCTV y videovigilancia	18
7.1.	Actualización del inventario de los sistemas CCTV	19
7.2.	Gestión de imágenes, control de accesos y credenciales en CCTV	19
8.	Requisitos del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo	21
8.1.	Mantenimiento preventivo/normativo	21
8.2.	Mantenimiento correctivo	23
8.3.	Gestión de inventario de comunicaciones y resolución de incidencias IP/GPRS	26
9.	Requisitos del servicio de nuevas instalaciones (intrusión/CCTV)	28
9.1.	Nuevas instalaciones (intrusión y CCTV)	28
9.2.	Condiciones de validación de presupuestos	29
10.	Requisitos del servicio de centro de atención 24h	30
10.1.	Alcance operativo del servicio	30

Pliego de Prescripciones Técnicas

10.2.	Actuación y transmisión de instrucciones	30
10.3.	Registro y reporte	31
11.	Gestiones administrativas y asesoramiento técnico	32
12.	Descripción técnica de conectividad y comunicaciones	33
12.1.	Arquitectura de red y topología de conexión.....	33
12.2.	Estándares de seguridad y cifrado.....	33
12.3.	Flujos de servicio y transmisión de alarmas.....	34
12.3.1.	Transmisión de eventos	34
12.3.2.	Supervisión y heartbeat.....	34
12.3.3.	Acceso bidireccional de gestión	34
12.4.	Gestión de dominios de encriptación	34
13.	Recepción técnica de instalaciones y devolución del servicio	35
13.1.	Inicio del servicio	35
13.1.1.	Fase 1: Asunción automática del servicio	35
13.1.2.	Fase 2: Auditoría técnica, inventario y actas de recepción por centro.	35
13.2.	Devolución y reversión del servicio (Finalización del contrato)	36
14.	Protección de datos.....	38
14.1.	Deber de reserva profesional	38
14.2.	Tratamiento de datos de carácter personal	38
14.3.	Confidencialidad en la gestión técnica	39
14.4.	Régimen sancionador por incumplimiento	39
15.	Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.....	40
16.	Condiciones de pago y facturación	42

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. Objeto

El objeto del presente pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán en la contratación del “Servicio de mantenimiento de los sistemas de alarmas de robo, central receptora de alarmas y custodia de llaves y acuda, de las delegaciones de ASEPEYO, mutua colaboradora con la Seguridad social nº 151”.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas presupone la aceptación incondicional de todos los requerimientos incluidos en este documento y en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

El licitador garantiza que todos los servicios y funciones de seguridad privada se prestarán con estricta sujeción a la Ley 5/2014, de 4 de abril, a la Orden INT/316/2011 y al resto del ordenamiento jurídico aplicable, asumiendo la responsabilidad derivada del incumplimiento de las condiciones legales de prestación.

2. Duración del contrato

La duración del contrato será de 12 meses con opción de 3 prórrogas de 12 meses, a contar desde la fecha de firma del mismo, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. Alcance del contrato

La prestación del servicio objeto de la presente licitación responde a las siguientes necesidades operativas, que se detallarán de forma específica en sus correspondientes apartados de requerimientos técnicos:

- Servicio de central receptora de alarmas (CRA): Explotación de la central receptora de alarmas para la recepción, verificación técnica/humana y comunicación de señales confirmadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE).

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Servicio de central receptora de incendios (CRI): Monitorización permanente y gestión operativa de los sistemas de detección de incendios mediante su integración técnica en la Central Receptora de Incendios (CRI) diferenciada de intrusión. El servicio garantizará la recepción de señales críticas diferenciadas (fuego, avería y sabotaje) a través de canales de comunicación supervisados y certificados.
- Servicio de custodia de llaves (acuda): Respuesta ante alarmas mediante verificación presencial y custodia de llaves de las dependencias.
- Servicio de mantenimiento preventivo/correctivo: Ejecución de las revisiones preventivas-normativas y correctivas de los sistemas de seguridad existentes.
- Servicio de nuevas instalaciones (intrusión/CCTV): Diseño y ejecución de nuevas instalaciones de sistemas de seguridad (alarma intrusión y/o videovigilancia) con su correspondiente conexión a la CRA.
- Servicio de centro de atención 24h: Servicio de asistencia permanente a la persona trabajadora de Asepeyo.

Las empresas licitadoras realizarán sus propuestas técnico-económicas tomando como base obligatoria el inventario actual de dependencias y los sistemas de seguridad de la Mutua reflejado en los Anexos A, B y C de este pliego.

El adjudicatario asumirá la gestión y conectividad de las instalaciones desde la firma del contrato. No obstante, la asunción definitiva de la responsabilidad económica sobre averías correctivas preexistentes quedará supeditada a la validación del acta de auditoría inicial de cada centro regulada en el punto 13.1.2.

Durante el plazo transitorio de seis meses fijado para la auditoría inicial, si surgiera una avería en un centro no auditado, el adjudicatario estará obligado a intervenir en los plazos de urgencia del pliego. Si se alega preexistencia, se realizará una inspección conjunta de urgencia en 48 horas.

4. Requisitos del servicio de central receptora de alarmas (CRA)

Este servicio comprende la explotación, recepción y gestión ininterrumpida (24/7/365) de todas las señales procedentes de los sistemas de seguridad física e intrusión de ASEPEYO.

Se adjunta en el Anexo A el listado de los centros conectados actualmente a CRA así como sus direcciones.

La gestión incluye tanto señales de seguridad (intrusión, sabotaje, coacción y avería) como señales técnicas (fallos de red, corte de suministro eléctrico, nivel bajo de baterías).

El adjudicatario asume las siguientes obligaciones operativas y legales:

Marco normativo:

- El servicio se prestará bajo el cumplimiento de la Ley 5/2014 de SP y los protocolos de verificación establecidos en los arts. 7, 8, 9 y 10 de la Orden INT/316/2011.
- Ciberseguridad y conectividad: La CRA deberá certificar protocolos de seguridad lógica activos para el mantenimiento bidireccional y el acceso remoto a las instalaciones. Las comunicaciones deberán estar cifradas y protegidas mediante autenticación mutua para garantizar la integridad de la conexión. Garantizar la desconexión de la nube pública del proveedor, asegurando que toda la gestión, actualización y mantenimiento del sistema se realice exclusivamente en un entorno local o de manera remota securizada a través del túnel VPN IPsec Site-to-Site regulado en este pliego.
- Continuidad de servicio: Cualquier interrupción en la recepción de señales por causas ajenas a ASEPEYO será responsabilidad exclusiva del adjudicatario, considerándose un incumplimiento de los niveles de servicio establecidos la indisponibilidad del sistema de recepción, de acuerdo con las condiciones y efectos dispuestos en el PCAP.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.1. Verificación técnica y confirmación de alarmas

El adjudicatario, a través de su central receptora de alarmas (CRA), será el responsable único de la recepción, validación técnica y, cuando proceda, la transmisión de señales a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSE). Para que una señal sea comunicada como una incidencia real, deberá haber sido validada previamente como "alarma confirmada", siguiendo los procedimientos establecidos en el Capítulo II de la Orden INT/316/2011.

Los métodos de verificación técnica admitidos, que se implementarán según la disponibilidad tecnológica de cada sede de ASEPEYO, son:

- Verificación secuencial: La alarma adquirirá la condición de confirmada tras la activación sucesiva de tres o más señales procedentes de elementos de detección diferentes en un intervalo de tiempo no superior a treinta (30) minutos.
- Verificación mediante vídeo: El sistema deberá registrar y permitir al operador la visualización obligatoria de una secuencia compuesta por una imagen del momento exacto de la activación y al menos dos imágenes posteriores en una ventana de tiempo de cinco (5) segundos para la identificación inequívoca de la causa. Aplicable en aquellas dependencias que dispongan de sistemas de videovigilancia.
- Fallo en vías de comunicación: Se considerará confirmación de alarma la recepción de una señal de intrusión coincidente con la pérdida de una de las vías de comunicación (IP + 4G/5G) o el sabotaje total de los sistemas de transmisión.

4.2. Servicio de altas, bajas y modificaciones de usuarios

El departamento de Seguridad Corporativa de Asepeyo será el único encargado de solicitar las altas, bajas y modificaciones de usuarios, las cuales serán gestionadas de forma exclusiva por la CRA.

Asimismo, comunicará directamente al usuario final sus códigos personales de acceso, le informará sobre las responsabilidades que esto implica y le proporcionará la formación necesaria para su correcto uso (activación y desactivación de zonas).

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.3. Responsabilidad operativa

El incumplimiento de los niveles de servicio (SLA) o de las obligaciones técnicas reguladas en este apartado será comunicado a la Mesa de Contratación y penalizado con arreglo a la tipificación de infracciones y baremos económicos establecidos con carácter exclusivo en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de esta licitación.

Obligaciones adicionales de la CRA:

- Personal acreditado: Todos los servicios de gestión de alarmas deberán ser realizados exclusivamente por operadores de seguridad debidamente habilitados y acreditados por el Ministerio del Interior.

Este registro deberá permitir el archivo, tratamiento y consulta de la totalidad de las señales recibidas y las gestiones de verificación realizadas disponibles y bajo demanda de Asepeyo, desglosadas de la siguiente manera:

- Señales de intrusión y auxiliares: Registro cronológico de saltos de alarma, coacción, sabotaje y fallos de comunicación de los sistemas de robo.
- Resumen de incidencias y alarmas:
 - Total de señales recibidas: Desglose por tipo (intrusión, sabotaje, coacción, fallos técnicos).
 - Alarmas reales / falsas: Ratio de eficacia de la verificación y causas detectadas de falsas alarmas (error de usuario, fallo técnico, causas externas).
 - Intervenciones de acuda y custodia: Detalle de los desplazamientos realizados, tiempos de llegada y resultado de la inspección.
- Trazabilidad de la verificación: Constancia documental de los procedimientos de verificación técnica (imagen, audio o secuencial) y humana aplicados para cada señal, así como el resultado de la comunicación a los servicios de emergencia (FFCCSE). De acuerdo con el protocolo de mantenimiento bidireccional (Orden INT/316/2011), se informará del estado de salud del sistema:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Test de comunicaciones: Resultados de las pruebas de supervisión de las vías IP, GPRS y RTB.
- Estado de alimentación: Informe sobre la tensión de las fuentes de alimentación y el estado de carga de las baterías.
- Autotest de detectores: Listado de dispositivos verificados remotamente y confirmación de su correcto estado de supervisión.
- Incidencias técnicas pendientes: Registro de averías detectadas vía remota que requieren intervención presencial.
- Disponibilidad y custodia: El soporte informático deberá estar a disposición de las autoridades competentes (policía e industria) y garantizar la conservación de los datos durante el tiempo legalmente previsto.
- Control de uso y seguridad operativa
 - Centros con alarma desactivada: Listado de delegaciones que han permanecido más de 24 horas consecutivas con el sistema desarmado.
 - Análisis de mal uso: Identificación de patrones de negligencia o desconocimiento por parte de los usuarios (ej. múltiples errores de código, zonas abiertas al armar).
 - Altas, bajas y modificaciones: Resumen de los cambios en los códigos de acceso y usuarios gestionados durante el mes.
- Recomendaciones del Director de seguridad / asesor técnico
 - Propuestas de mejora para la instalación, necesidades de formación detectadas para el personal de las delegaciones o actualizaciones normativas que afecten a la seguridad de la Mutua.

El adjudicatario estará obligado a facilitar cualquier información operativa del servicio que solicite el departamento de Seguridad Corporativa de Asepeyo (entre otras, el registro de eventos, usuarios activos, etc.).

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.4. Libro-registro de alarmas e informatización de datos CRA

La empresa adjudicataria, en su condición de entidad explotadora de la Central Receptora de Alarmas (CRA), tiene la obligación legal de mantener permanentemente actualizado un Libro-Registro de alarmas. Este registro deberá estar disponible y accesible bajo demanda.

4.5. Sincronización del inventario con la Central Receptora (CRA)

El adjudicatario estará obligado a mantener permanentemente sincronizada la base de datos de la CRA con el inventario real de activos de seguridad de la Mutua. El volcado y la actualización inicial de este inventario de intrusión y videovigilancia se alimentará directamente de los datos recabados en el recuento físico obligatorio que se ejecutará durante la fase de auditoría técnica presencial regulada en el Punto 13.1.2 (Fase 2) de este pliego. Tras dicha fase, cualquier alta, baja o modificación posterior de características técnicas deberá ser notificada de forma inmediata a Seguridad Corporativa.

5. Requisitos del servicio de central receptora de incendios (CRI)

El adjudicatario deberá garantizar la monitorización ininterrumpida (24/7/365) de la totalidad de las centrales de detección de incendios de ASEPEYO.

En el Anexo B se adjunta el listado de los centros con conexión a la CRI.

El objetivo primordial es la supervisión remota de los sistemas para asegurar una respuesta inmediata ante eventos de fuego o degradación técnica de la infraestructura.

- Adicionalmente, y de forma específica para los sistemas de detección de incendios, el adjudicatario garantizará por la parte que le afecte como CRI, el cumplimiento de:
 - El Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (RIPCI), aprobado por el Real Decreto 513/2017.
 - Las normas técnicas UNE-EN 54 para los componentes de los sistemas de detección y alarma de incendios.
 - En el caso de centros situados en Cataluña, se cumplirá también con la Ley 3/2010 de prevención y seguridad en materia de incendios.
- Libro-registro de alarmas e incendios (PCI): El adjudicatario, en su condición de entidad explotadora de la Central Receptora de Incendios (CRI), tiene la obligación legal de mantener permanentemente actualizado un libro-registro en formato informático. Este registro deberá permitir el archivo, tratamiento y consulta de la totalidad de las señales recibidas y las gestiones de verificación realizadas, desglosadas de la siguiente manera:
 - Señales de incendio (PCI): Registro de todas las señales de fuego, avería técnica de la central de incendios y fallos de alimentación.
 - Trazabilidad de la verificación: Constancia documental de los procedimientos de verificación técnica y humana aplicados para cada señal, así como el resultado de la comunicación a los servicios de emergencia (112, Bomberos).

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Disponibilidad y custodia: El soporte informático deberá estar a disposición de las autoridades competentes (Bomberos, policía e industria) y garantizar la conservación de los datos durante el tiempo legalmente previsto.

5.1. Integración técnica CRI

- Las centrales de detección de incendios de cada centro deberán estar técnicamente integradas con los sistemas de transmisión de alarmas de incendios.
- La gestión de estas señales estará a cargo de operadores de la central receptora de incendios acreditados (Formación legalmente requerida), quienes aplicarán los protocolos de verificación establecidos.
- Transmisión de señales diferenciadas: La conexión técnica deberá permitir que la CRI reciba, de forma segmentada y diferenciada, al menos las siguientes señales de cada panel PCI: Alarma de Incendio (por zonas), avería general del sistema, fallo de alimentación (red/baterías) y sabotaje.
- Vías de comunicación: Se emplearán obligatoriamente transmisores de doble vía (IP + 4G/5G) que garanticen la bidireccionalidad. La configuración debe permitir la verificación del estado de la central en tiempo real y el envío de eventos mediante protocolos estándar (SIA, Contact ID o similares)

El adjudicatario deberá garantizar la compatibilidad de sus sistemas de recepción (CRI) con el parque heterogéneo de centrales de incendio de Asepeyo, empleando para ello los módulos de comunicación, tarjetas de interfaz o adaptadores de línea que sean técnicamente necesarios en cada caso para asegurar la correcta transmisión de los eventos de fuego y avería.

5.2. Verificación y confirmación de incendios

- Ante la recepción de una señal de incendio, la CRI procederá de inmediato a su verificación técnica para evitar la movilización de servicios de emergencia por falsas alarmas.
- Se utilizará si es posible el subsistema de videovigilancia (CCTV) asociado para obtener una confirmación visual inmediata del foco del incendio en el momento del salto de alarma.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- El sistema de grabación deberá registrar y permitir al operador visualizar las imágenes del momento exacto del evento para identificar la causa.
- Una vez confirmada la realidad del incendio mediante alarma, vídeo o doble detección, la CRI comunicará el evento de forma inmediata al 112/Servicio de Bomberos y a las personas designadas por ASEPEYO.
- El informe mensual de gestión para ASEPEYO incluirá un apartado específico con el ratio de alarmas de incendio reales frente a falsas, así como el estado técnico de las centrales de detección.

5.3. Regularización técnica de instalaciones mixtas (Intrusión-PCI)

Algunas delegaciones de ASEPEYO, la gestión de los sistemas de PCI, se encuentra técnicamente vinculada a las centrales de alarma de intrusión de forma no estandarizada. Para normalizar esta situación, el adjudicatario deberá ejecutar el siguiente protocolo:

- Verificación: En los primeros 30 días de vigencia del contrato, previa comunicación con Seguridad Corporativa de Asepeyo, el adjudicatario realizará una inspección técnica en los centros para verificar o no, si la señal de conexión incendios está conectada a la central de intrusión. Se deberá documentar el tipo de conexión (contactos secos, zona de zona, etc.) y si la supervisión actual cumple con los requisitos de la norma UNE-EN 54.
- Plan de regularización y desacoplamiento: Para cada centro identificado, el adjudicatario presentará una propuesta técnica para regularizar la instalación. El objetivo será asegurar que la señal de incendio sea independiente y supervisada, evitando que un fallo en el sistema de intrusión anule la protección contra incendios, tal como exige el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (RIPCI).
- Protocolo de traslado de señales a CRI: Durante el proceso de transición, se definirá un protocolo de "traslado" de señales que garantice que, mientras no se realice la separación física o integración certificada de los sistemas, la CRI sea

Pliego de Prescripciones Técnicas

capaz de discriminar sin error si una señal procede de un detector de humos o de un volumétrico de intrusión.

- Adaptación tecnológica y migración de comunicaciones (GPRS a IP): Como parte de los trabajos de regularización y mejora de la velocidad de transmisión hacia la CRI, el adjudicatario ejecutará las siguientes partidas técnicas:
 - Sustitución de transmisores: Migración obligatoria de los transmisores GPRS antiguos por nuevos transmisores de doble vía certificados (IP + 4G/5G).
 - Aprovechamiento de infraestructura: Antes de presupuestar canalizaciones nuevas, se evaluará la reutilización de las existentes siempre que cumplan con la normativa de seguridad contra incendios.
 - Integración en CRI: Toda adaptación incluirá obligatoriamente pruebas de conectividad bidireccional en tiempo real con la Central Receptora de Incendios para permitir las tareas de tele-mantenimiento y la correcta recepción de eventos diferenciados de fuego, avería y sabotaje
- Certificación final y actualización del inventario: Una vez ejecutada con éxito la adecuación técnica en cada delegación, el adjudicatario emitirá un nuevo certificado de mantenimiento e instalación que valide el estricto cumplimiento legal. Asimismo, se notificará formalmente al departamento de Seguridad Corporativa de ASEPEYO cualquier alta, baja o modificación técnica realizada sobre los activos del centro para mantener el inventario de la Mutua permanentemente actualizado.

6. Requisitos del servicio de custodia de llaves (acuda)

Este servicio comprende el depósito, gestión y custodia de las llaves de los inmuebles de ASEPEYO, con la finalidad de facilitar el acceso inmediato a las Fuerzas y Cuerpos de

Pliego de Prescripciones Técnicas

Seguridad (FFCCSE), servicios de emergencia o servicios técnicos de urgencia cuando la criticidad de la incidencia lo requiera.

Además del servicio de acuda en contexto de salto de alarma, el adjudicatario deberá prever intervenciones bajo demanda para la apertura y cierre de dependencias por motivos de obras, averías, incidencias, mantenimientos o necesidades diversas de Asepeyo. Este servicio incluye, de manera específica, la posibilidad de requerir la apertura de centros durante fines de semana o días festivos para facilitar el acceso a servicios técnicos o personal de obra, garantizando en todo momento la seguridad y el control de los accesos a las instalaciones.

6.1. Servicio de intervención vigilante acuda

6.1.1. Objeto y disponibilidad del servicio

- Descripción: El servicio consiste en la asistencia presencial de personal de seguridad privada habilitado a los centros ante incidencias de intrusión, sabotaje, emergencias o anomalías técnicas.
- Disponibilidad: El adjudicatario garantizará la operatividad de este servicio las 24 horas del día.

6.1.2. Modalidades operativas (Orden INT/316/2011)

El servicio se activará cuando la Central Receptora de Alarmas (CRA) reciba una señal de alarma confirmada o no pueda determinar con claridad la causa del salto de alarma mediante las cámaras y se ejecutará bajo las siguientes modalidades:

- Verificación personal exterior: Cuando la alarma no esté confirmada técnicamente, un vigilante realizará comprobaciones perimetrales externas.
- Verificación personal con inspección interior: Si se requiere el acceso al inmueble para comprobaciones internas, el servicio será realizado obligatoriamente por un mínimo de dos vigilantes.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Respuesta tras alarma confirmada: Una vez confirmada técnicamente la realidad de la alarma, se desplazará el servicio de custodia de llaves con el fin exclusivo de facilitar el acceso a las Fuerzas y Cuerpo de Seguridad (FFCCSE).

6.1.3. Requisitos de personal y medios técnicos

- Personal habilitado: El servicio será ejecutado exclusivamente por vigilantes de seguridad uniformados y habilitados por el Ministerio del Interior.
- Comunicación: El personal mantendrá comunicación permanente y bidireccional con la CRA para informar de cualquier incidencia o situación de peligro de forma inmediata.
- Vehículos: Los desplazamientos se realizarán en vehículos rotulados con el anagrama de la empresa de seguridad.
- Medios adicionales: El adjudicatario podrá solicitar autorización para el uso de medios de protección adicionales si el riesgo del centro lo justifica.

6.1.4. Subcontratación y responsabilidad

- Condiciones: Sustituir lo tachado en rojo por la siguiente frase: Se permite la subcontratación con los límites que establece la LCSP.

En caso de subcontratación, deberá solicitar autorización por escrito a Asepeyo con un mínimo de 15 días de antelación al inicio de las operaciones, aportando obligatoriamente los certificados de estar al corriente con la SS y AEAT, la póliza de responsabilidad civil y la habilitación del Ministerio del Interior de la empresa subcontratada.

- Documentación: La empresa subcontratada deberá poseer todas las autorizaciones y certificados legales vigentes, debiendo el adjudicatario aportar toda la documentación que acredite dicha habilitación.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Responsabilidad: El adjudicatario retendrá en todo caso la responsabilidad directa, exclusiva e integral ante ASEPEYO por la ejecución de los servicios subcontractados, respondiendo por los actos, omisiones o negligencias de la empresa subcontractada como si fueran propios.

6.2. Seguridad y codificación de credenciales

En estricto cumplimiento del Art. 10.3 de la Orden INT/316/2011, el adjudicatario garantiza la seguridad física de las llaves bajo los siguientes criterios:

- Codificación obligatoria: Las llaves custodiadas en vehículos de intervención estarán codificadas de forma que su identificación sea desconocida para el vigilante que las porta.
- Rotación de claves: Los códigos de identificación se variarán periódicamente (mínimo una vez al semestre) y de forma obligatoria tras cada utilización de las llaves.

6.3. Nivel de servicio (SLA) y respuesta técnica

El servicio estará operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando los siguientes tiempos máximos de presencia en el centro desde la recepción de la señal:

- Centros en centros urbanos: Tiempo de respuesta inferior a 45 minutos.
- Centros interurbanos/zonas remotas: Tiempo de respuesta máximo de 1 hora y 30 minutos.

6.4. Gestión documental y control de calidad

- Formalización: El servicio y la custodia asociada deberán estar expresamente autorizados por escrito en el contrato de prestación de servicios de seguridad privada suscrito entre ASEPEYO y el adjudicatario.
- Reporting mensual de intervenciones: El adjudicatario entregará un informe pormenorizado que incluya: número total de activaciones, motivo de la alarma

Pliego de Prescripciones Técnicas

(técnico/intrusión), incidencias detectadas y tiempos exactos de llegada certificados por el sistema de gestión de flota o marcaje en destino.

- Régimen sancionador: El incumplimiento de los tiempos de respuesta o la negligencia en la custodia de las llaves será comunicado a la Mesa de Contratación y penalizado con arreglo a la tipificación de infracciones y baremos económicos establecidos con carácter exclusivo en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de esta licitación.

7. Requisitos del servicio de CCTV y videovigilancia

Este servicio comprende el mantenimiento integral (preventivo y correctivo) de los sistemas de captación, gestión y grabación de imágenes en las delegaciones de ASEPEYO.

Se adjunta en el Anexo C el listado de los centros conectados actualmente a CRA con CCTV así como sus direcciones.

- Alcance del mantenimiento preventivo: El adjudicatario realizará revisiones periódicas de todos los elementos del sistema de CCTV (cámaras, videograbadores NVR/DVR, discos duros y electrónica de red dedicada) para garantizar la continuidad del servicio.
- Gestión de la grabación y custodia: Se garantizará que los sistemas graben de forma ininterrumpida las 24 horas del día. Las imágenes deberán almacenarse durante el plazo legal de 30 días, asegurando su disponibilidad inmediata ante requerimientos de ASEPEYO o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Usuarios y password: El adjudicatario debe proporcionar todos los accesos mediante nombre usuario y password de cada video grabador.
- Monitorización de estado: La CRA supervisará de forma remota el estado de los grabadores conectados por ip, detectando de forma proactiva fallos en el almacenamiento (discos duros) o pérdida de señal de las cámaras, debiendo subsanar cualquier anomalía técnica en los plazos previstos para el mantenimiento correctivo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

7.1. Actualización del inventario de los sistemas CCTV

El adjudicatario está obligado a mantener actualizado el inventario de los elementos existentes durante toda la vigencia del contrato.

El objetivo es realizar un recuento físico exhaustivo de la totalidad de los equipos instalados, debiendo integrar dichos datos de forma unificada en el Acta de Recepción e Inventario Maestro regulada en el Punto 13.1.2, respetando el plazo máximo global de seis meses allí establecido.

Recuento inicial e inventario de activos: Coincidiendo con la primera visita técnica realizada a cada uno de los centros asistenciales que actualmente tienen sistema de CCTV, el personal técnico del adjudicatario procederá a realizar el levantamiento y recuento físico exhaustivo de la totalidad de los equipos instalados, al objeto de compilar la información que alimentará el Acta de Recepción e Inventario Maestro unificado dentro del plazo global de seis meses estipulado en este pliego.

Alcance del inventario: Este registro técnico deberá cubrir obligatoriamente los siguientes sistemas y componentes:

- Sistemas de CCTV: Núm de cámaras IP, núm de cámaras analógicas, video-grabadores NVR/XVR, tipo de discos duros y su capacidad, switch poE gestionable, monitores, etc.

Datos de Identificación: Para cada dispositivo o equipo inventariado, se registrará el modelo y el número de serie individual.

Gestión de actualizaciones: Tras la validación del recuento inicial, se notificará a ASEPEYO cualquier modificación, alta o baja de los elementos contenidos en las instalaciones que formen parte de este pliego y de sus características técnicas.

7.2. Gestión de imágenes, control de accesos y credenciales en CCTV

- Extracción y facilitación de grabaciones: A requerimiento del departamento de Seguridad Corporativa de Asepeyo, la empresa adjudicataria vendrá obligada a

Pliego de Prescripciones Técnicas

extraer, custodiar y facilitar a la Mutua de forma inmediata las imágenes e información registradas en los sistemas de videovigilancia. Este procedimiento se activará con el objetivo de dar respuesta oficial a los requerimientos y oficios emitidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) y/o la Autoridad Judicial, así como para dar soporte a las acciones internas que determine la dirección de Asepeyo. Toda entrega de imágenes deberá cumplir estrictamente con la normativa vigente en materia de protección de datos (RGPD y LOPDGDD).

- **Accesibilidad de imágenes vía VLAN de Seguridad:** Con el único fin de permitir el acceso, visionado directo y descargas por parte del personal autorizado de Seguridad Corporativa, todos los equipos de CCTV (grabadores NVR/XVR) utilizarán la infraestructura de red interna de la Mutua a través de la VLAN de seguridad designada. *(Nota: La provisión, inventariado técnico y mantenimiento de dicho direccionamiento IP se regirá por lo dispuesto de forma general en el apartado 8.3 de este pliego).*
- **Control de accesos y entrega de credenciales:** El adjudicatario configurará los equipos para permitir la gestión directa de Asepeyo. Para ello, facilitará de forma segura a Seguridad Corporativa un usuario con perfil de administrador y su correspondiente contraseña (password) para cada uno de los grabadores de los centros asistenciales. El adjudicatario mantendrá estas credenciales actualizadas bajo estrictos criterios de confidencialidad, quedando prohibido su uso o modificación sin autorización expresa.

8. Requisitos del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo

8.1. Mantenimiento preventivo/normativo

El servicio de mantenimiento preventivo tiene como objetivo garantizar la operatividad permanente del sistema y el cumplimiento de la normativa de seguridad privada. Las revisiones se realizarán conforme a los siguientes criterios técnicos:

- Periodicidad y modalidad: Se establece un régimen de revisiones basado prioritariamente en la verificación remota, el cual se complementará con asistencia presencial cuando la naturaleza de la actuación lo requiera.
- Planificación y coordinación: Con el objetivo de garantizar una correcta gobernanza del servicio, el adjudicatario entregará de forma recurrente una planificación mensual detallada de los centros y dependencias a revisar. Dicha planificación estará sujeta a la aprobación de Asepeyo. El adjudicatario se compromete a mantener este calendario actualizado en tiempo real, siendo un requisito indispensable para la posterior certificación y facturación mensual de los trabajos realizados. Esta planificación será entregada con la debida antelación para informar y coordinar con las dependencias el acceso a las mismas.
- Revisión presencial y remota anual: Una vez al año, un técnico acreditado deberá realizar una revisión física completa de todos los componentes del sistema (CIE, fuentes de alimentación, detectores y vías de comunicación), cumplimentando el documento justificativo según el Anexo II de la Orden INT/316/2011.
- Alcance de la verificación bidireccional: Esta revisión incluirá obligatoriamente el test de fuentes de alimentación, estado de baterías, comunicación de todas las vías (IP/GPRS), supervisión de señales de sabotaje (tamper) y el registro de eventos del panel.
- Colaboración con el usuario: En las revisiones bidireccionales, el adjudicatario solicitará la colaboración del personal de la delegación de ASEPEYO para la activación manual de pulsadores de aviso de agresión y la prueba de detectores volumétricos que no permitan test remoto.
- Certificación de la revisión: Al finalizar cada revisión (presencial o remota), el técnico o el sistema generará un acta o certificado de mantenimiento que se

Pliego de Prescripciones Técnicas

integrará en el libro electrónico de registro, a disposición de la autoridad policial.

- Control del mantenimiento bidireccional: ASEPEYO se reserva el derecho de realizar comprobaciones técnicas aleatorias en cualquier delegación con el fin de verificar la ejecución real y efectiva de las revisiones preventivas, especialmente aquellas ejecutadas mediante modalidad remota o bidireccional.

A tal efecto, el adjudicatario deberá garantizar bajo demanda:

- Historial local: El acceso a la memoria de eventos de los paneles para constatar que los tests bidireccionales automáticos o manuales quedan registrados normativamente.
- Disponibilidad documental: El mantenimiento actualizado del Libro-Registro de revisiones (físico o electrónico) en el centro, a disposición de Asepeyo o de las inspecciones de las FFCCSE.

Si como resultado de estas inspecciones se detectase de forma reiterada que las revisiones no se están ejecutando conforme a los plazos normativos, o que los informes entregados no concuerdan con la realidad del panel, se considerará un incumplimiento por deficiencia en las revisiones obligatorias, será comunicado a la Mesa de Contratación y penalizado con arreglo a la tipificación de infracciones y baremos económicos establecidos con carácter exclusivo en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de esta licitación."

Las operaciones que se tengan que realizar para las diferentes instalaciones serán, como mínimo, las que establezca la normativa vigente. En el caso de que existan cambios o actualizaciones de las normativas actuales, éstas quedarán sustituidas por las que correspondan con la nueva reglamentación.

El licitador proporcionará en su oferta, e incluirá en el sobre B, el detalle de todas las actuaciones previstas en su programa de mantenimiento normativo y preventivo, que como mínimo deberá contener:

- Descripción de procedimientos de trabajo con los tiempos necesarios para realizar las tareas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Planificación prevista en el caso de servicios programados
- Secuencia de actuaciones
- Medios de trabajo disponibles
- Personal: número de personas disponibles para el servicio y horario que realizarán
- Horarios
- Comunicaciones con las partes interesadas
- Sistemas de calidad aplicados a la empresa
- Informes aportados
- Listado de precios de los repuestos del apartado de Mantenimiento Correctivo de este mismo pliego

Si durante la realización de las revisiones se observa la necesidad de reparar o sustituir determinados elementos de la instalación, éstos se valorarán aparte como trabajos de mantenimiento correctivo o adecuación de instalaciones, excepto el pequeño material deteriorado (relés, pequeño material de montaje) que irá a cargo del adjudicatario.

Los trabajos se realizan sin interferir en la actividad propia del centro. Cuando el cumplimiento de esta condición lo requiera, se podrá exigir al adjudicatario la realización de trabajos fuera del horario laboral.

Como resultado de las actuaciones periódicas de mantenimiento preventivo, se hará entrega a Asepeyo, un informe con la descripción de las actuaciones realizadas (de acuerdo con el programa de mantenimiento aportado) y cualquier otra observación de interés al respecto de la instalación: deficiencias observadas, cumplimiento de la instalación con la normativa vigente, observaciones, etc. También quedarán registradas en el libro electrónico de registro de revisiones. Si Asepeyo no dispone de ese informe descriptivo no se abonará dicho servicio.

8.2. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo comprenderá la reparación o sustitución de cualquier elemento del sistema que presente anomalías en su funcionamiento.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Averías críticas y falsas alarmas: Se consideran averías críticas aquellas que afecten a la comunicación con la CRA/CRI, al suministro eléctrico del sistema o que generen señales de alarma falsas.
- Plazo de subsanación legal: En cumplimiento del art. 15.1 de la Orden INT/316/2011, el adjudicatario deberá subsanar cualquier deficiencia que dé lugar a falsas alarmas en un plazo máximo de 72 horas tras su detección o comunicación.
- Procedimiento de urgencia: Ante una avería que impida el armado del sistema, el adjudicatario deberá garantizar la asistencia técnica presencial en un tiempo inferior a 48 horas, adoptando medidas provisionales de seguridad si fuera necesario.
- Repuestos homologados: Todas las piezas o equipos de sustitución deberán ser de grado 3 (o el grado que corresponda a la instalación) y contar con la evaluación de conformidad de un organismo de control acreditado.
- Responsabilidad del adjudicatario: El mantenimiento deficiente que provoque la comunicación de falsas alarmas de forma negligente será responsabilidad del adjudicatario y podrá ser objeto de denuncia administrativa ante el Ministerio del Interior.

La detección de averías o la necesidad de sustituir determinados elementos puede surgir por diferentes vías:

- Alarmas del propio sistema.
- Avisos de los usuarios o de personal de los distintos Centros o dependencias objeto del contrato, por averías de los equipos.
- Revisiones periódicas de la empresa adjudicataria.

Cuando la causa de la avería sea el vandalismo o un mal uso de la instalación, antes de realizar la reparación se informará a la persona responsable del contrato de la valoración de los trabajos, para que ésta autorice su realización mediante un presupuesto aprobado de trabajo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Se adjunta un listado con los materiales y equipos más comunes:

- Detector Volumétrico: Detector de doble tecnología (PIR + Microondas) volumétrico digital, con circuito de antienmascaramiento homologado Grado 3.
- Módulo de comunicación de doble vía IP + 4G/5G homologado Grado 3.
- Módulo Comunicación TCP/IP
- Pulsador de atraco fijo para mostrador
- Contacto magnético
- Detector rotura de cristal
- Central sistema seguridad
- Teclado
- Sirena interior
- Sirena exterior
- Manguera sin apantallar de datos/red
- Manguera apantallada libre de halógenos y manguera con resistencia al fuego certificada (tipo AS+ según norma UNE-EN 50200) específica para aplicaciones de protección contra incendios (PCI).
- Tubo material flexible plástico
- Cámara IP resolución mínima 4MP (Domo/Bullet) con analítica básica.
- Cámara analógica / HDCVI de alta resolución.
- Grabador NVR/XVR (mínimo 4/8/16 canales) con capacidad de red.
- Disco duro específico para videovigilancia (Capacidad modular de 4TB / 8TB / 12TB / 16TB o combinaciones de los mismos para garantizar estrictamente el cumplimiento de los 30 días de retención continua calculados por centro).
- Switch POE gestionable (mínimo 4 / 8 puertos) para CCTV.
- Monitor profesional para visualización 24/7.
- Tarjetas de comunicación, lazos y módulos de interfaz específicos para los modelos de centralitas PCI listados .

Nota técnica sobre entorno híbrido: En aquellos centros donde por mantenimiento correctivo se sustituya un grabador XVR o cámara analógica, el equipo de sustitución deberá contar con un firmware compatible con los estándares de cifrado y autenticación de la red de Asepeyo. En caso de incompatibilidad tecnológica insalvable con la VLAN de

Pliego de Prescripciones Técnicas

seguridad, el adjudicatario procederá a proponer la migración forzosa a IP nativo bajo el amparo del Punto 9.1.

El licitador deberá presentar en el SOBRE B un catálogo en el que se indiquen las características de los materiales y equipos de la lista.

8.3. Gestión de inventario de comunicaciones y resolución de incidencias IP/GPRS

Las incidencias de conectividad incluirán de forma expresa aquellas que hagan referencia a las vías de comunicación asociadas a los sistemas de alarma (módulos IP y GPRS/4G/5G). El adjudicatario irá realizando un inventario técnico completo de las vías de transmisión de cada centro detallando:

- Para la vía IP (Cableada): Dirección IP asignada al panel, máscara de subred, puerta de enlace (Gateway) y puerto de comunicación configurado hacia la CRA, CRI, CCTV ip.
- Para la vía GPRS/4G/5G (Inalámbrica): Número de la tarjeta SIM, ICCID de la tarjeta, nombre de la empresa suministradora del servicio (operadora de telecomunicaciones) y nivel de cobertura RSSI medido en la instalación.

Este inventario técnico de comunicaciones deberá ser enviado a Seguridad Corporativa después de realizar un recuento físico exhaustivo de la totalidad de los equipos instalados, debiendo integrar dichos datos de forma unificada en el Acta de Recepción e Inventario Maestro regulada en el Punto 13.1.2, respetando el plazo máximo global de seis meses allí establecido.

Procedimiento ante caídas de comunicación: Cuando la CRA/CRI detecte una pérdida de supervisión o una avería en cualquiera de las vías de comunicación:

- Si el fallo es de la vía GPRS/4G: El adjudicatario será el responsable directo de gestionar la resolución de la incidencia con la empresa suministradora de las tarjetas SIM (operadora de telefonía móvil), realizando las pruebas de diagnóstico y sustitución de hardware que correspondan.
- Si el fallo es de la vía IP: El adjudicatario deberá verificar el estado físico del módulo de red de la central y, en caso de descartar un fallo de su equipamiento, lo

Pliego de Prescripciones Técnicas

comunicará de inmediato al departamento de seguridad corporativa o al titular de la infraestructura de red en Asepeyo, colaborando activamente hasta la resolución de la incidencia.

- En ambos casos, se mantendrá puntualmente informado al departamento de Seguridad Corporativa sobre las gestiones realizadas y los tiempos de restablecimiento del servicio.

Siempre que sea posible, las actuaciones se llevarán a término en presencia del responsable del centro, que deberá de firmar la hoja de asistencia de la actuación realizada.

Cuando se identifique al responsable de los daños (obras de edificación, manipulaciones sin permiso,...) el adjudicatario emitirá un informe valorado, para la incoación del correspondiente expediente de daños y perjuicios imputables a la empresa adjudicataria.

9. Requisitos del servicio de nuevas instalaciones (intrusión/CCTV)

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se hará cargo de aquellas otras instalaciones que Asepeyo le adjudique procedentes de nuevos edificios asignados al servicio o ampliaciones.

9.1. Nuevas instalaciones (intrusión y CCTV)

El objeto de este servicio es la implantación, ampliación o reforma de las instalaciones de sistemas de seguridad electrónica (intrusión y CCTV) derivadas de las necesidades evolutivas de Asepeyo. Esto incluye actuaciones tales como reformas integrales o parciales de los centros, adecuación de nuevas dependencias, ampliaciones de superficie o actualizaciones tecnológicas.

Ante cualquier nueva necesidad detectada, tales como reformas de centros, habilitación de nuevas dependencias o ampliaciones de superficie, el departamento de Seguridad Corporativa solicitará al adjudicatario una propuesta técnica y económica para la implantación de los sistemas. El adjudicatario vendrá obligado a realizar un estudio previo de la infraestructura y a presentar un presupuesto debidamente detallado

Ninguna nueva instalación o modificación del alcance podrá ser ejecutada sin la validación técnica previa y la aceptación expresa del presupuesto por parte de Seguridad Corporativa.

- **Sistemas de intrusión (Grado 3):**
 - Toda nueva instalación debe contar con una central certificada en Grado 3 con capacidad de división por particiones (mínimo 8 áreas).
 - Los detectores deberán ser de doble tecnología (PIR + Microondas) con antienmascaramiento para reducir falsas alarmas.
 - Se priorizará el uso de teclados LCD/OLED de última generación que permitan la gestión simplificada por el personal del centro.
- **Sistemas de CCTV (IP nativo):**

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Cámaras: Resolución mínima de 4MP con óptica varifocal (2.8-12mm) y protección IK10 contra vandalismo.
- Grabadores (NVR): Equipos con switch PoE integrado para simplificar la infraestructura y permitir el reinicio remoto de cámaras.
- Almacenamiento: Discos duros específicos para seguridad (surveillance) con capacidad calculada para 30 días de grabación continua.

Con el fin de mejorar la velocidad de transmisión y permitir la videoverificación técnica, se establece el siguiente protocolo de actualización:

- Sustitución de transmisores: Migración de transmisores GPRS antiguos por transmisores de doble vía (IP + 4G/5G).
- Aprovechamiento de infraestructura: Antes de presupuestar una instalación nueva, el proveedor deberá evaluar la reutilización de las canalizaciones existentes, siempre que estas se encuentren en perfecto estado operativo y cumplan estrictamente con el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT) y las directrices técnicas de la Mutua.
- Integración en CRA: Toda adaptación debe incluir obligatoriamente la prueba de conectividad bidireccional con la Central Receptora de Alarmas para tele-mantenimiento y verificación de señales críticas.

9.2. Condiciones de validación de presupuestos

- Visita técnica: No se aceptarán presupuestos de nuevas instalaciones sin una visita previa al centro para validar metros de cable, ubicación elementos de seguridad y estado de canalizaciones.
- Desglose obligatorio: El proveedor deberá desglosar siempre el coste de material, mano de obra e infraestructura de forma independiente.
- Garantía: Todas las instalaciones, ampliaciones o reformas ejecutadas contarán con una garantía total, integral y unificada de dos (2) años, la cual cubrirá sin coste adicional para Asepeyo tanto la reposición de materiales como la totalidad de la mano de obra, desplazamientos y medios técnicos necesarios para la subsanación.

10. Requisitos del servicio de centro de atención 24h

El adjudicatario deberá poner a disposición de las personas trabajadoras de ASEPEYO un centro de atención operado desde el Call Center de la empresa adjudicataria.

10.1. Alcance operativo del servicio

Este servicio actuará como punto de contacto y asistencia para el personal de Asepeyo ante cualquier evento que comprometa su seguridad, integridad o la continuidad de su actividad durante su jornada laboral o en desplazamientos corporativos, incluyendo pero no limitándose a:

- Incidentes de seguridad crítica: Agresiones (físicas o verbales), intentos de estafa, situaciones sospechosas en el centro de trabajo, robos, secuestros o situaciones de inestabilidad pública durante desplazamientos.
- Accidentes y emergencias médicas en misión: Coordinación inicial y enlace de urgencia con servicios médicos o la mutua durante el desempeño de sus funciones.
- Pérdida de activos críticos en jornada: Extravío o robo de documentación personal (pasaportes, visados en viajes), dispositivos corporativos o medios de transporte esenciales para el trabajo.
- Asistencia en tránsito y contingencias: Instrucciones técnicas y logísticas ante cancelaciones o bloqueos de transporte y/o alojamiento que dejen al trabajador en situación de vulnerabilidad durante un desplazamiento laboral.

10.2. Actuación y transmisión de instrucciones

- Canal de comunicación: El adjudicatario habilitará una línea telefónica específica y/o canal digital atendido por operadores de seguridad acreditados.
- Gestión de instrucciones: Ante una llamada de emergencia, el operador del Call center aplicará el protocolo de gestión de crisis diseñado conjuntamente con el departamento de Seguridad Corporativa de ASEPEYO.
- Triage y transmisión: El operador deberá:

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. Registrar nombre y ubicación del empleado.
 2. Dar instrucciones de seguridad al trabajador para minimizar el riesgo.
 3. Activar si fuera necesario la cadena de avisos internos de ASEPEYO y, si fuera necesario, contactar con autoridades locales o consulares del país de destino si estuviera de viaje laboral.
- Seguimiento: El Call center mantendrá contacto permanente con el empleado hasta que la situación de riesgo haya cesado.

10.3. Registro y reporte

Todas las interacciones de este servicio deberán quedar registradas en el Call center en un registro exclusivo para este servicio. El informe mensual de gestión deberá incluir el detalle de eventos, tiempos de respuesta y resolución de cada caso.

11. Gestiones administrativas y asesoramiento técnico

El alcance de este apartado es de carácter transversal y aplica de forma obligatoria a la totalidad de los servicios regulados en este pliego.

- **Gestiones y tasas oficiales:** Serán por cuenta y cargo exclusivo de la empresa adjudicataria todas las gestiones, trámites, comunicaciones y costes económicos (tasas administrativas) ante los organismos oficiales competentes que se deriven de la ejecución de este contrato, ya sean motivados por el cambio de mantenedor o por la reforma de las instalaciones. Esto incluye de forma expresa:
 - **Ámbito CRA y acuda:** Tramitaciones, altas, bajas y actualización de contratos de conexión ante las Jefaturas Superiores de Policía (Unidad de Seguridad Privada).
 - **Ámbito CRI:** Notificaciones, legalizaciones y registros de las instalaciones de protección contra incendios ante las delegaciones territoriales de Industria de las Comunidades Autónomas y los servicios de bomberos correspondientes.
- **Asesoramiento normativo integral:** El adjudicatario actuará como consultor técnico de Asepeyo en todas las materias objeto de esta licitación. Tendrá la obligación de informar y asesorar proactivamente a la Mutua ante cualquier actualización o cambio legislativo que afecte a las instalaciones, garantizando el cumplimiento continuo de la Ley 5/2014 de Seguridad Privada, el Reglamento de instalaciones de Protección Contra Incendios (RIPCI) y demás normativas sectoriales vigentes.

12. Descripción técnica de conectividad y comunicaciones

12.1. Arquitectura de red y topología de conexión

La solución propuesta de conexión a CRA/CRI se basa en el establecimiento de un túnel privado de comunicación mediante tecnología VPN IPsec Site-to-Site. Esta arquitectura garantiza un canal dedicado, centralizado y seguro entre la infraestructura de Asepeyo y la CRA/CRI, permitiendo la interconexión de las redes locales de forma transparente y protegida a través de redes públicas.

El diseño contempla una integración multiplataforma, siendo compatible con hardware de red de alto rendimiento lo que asegura la estabilidad de la comunicación y la interoperabilidad entre distintos nodos de red.

12.2. Estándares de seguridad y cifrado

Para garantizar la integridad y confidencialidad de la información transmitida (especialmente crítica en sistemas de intrusión), se han implementado protocolos de seguridad de grado industrial en dos fases de negociación:

- Fase de autenticación y control (Phase 1): Se utiliza un método de autenticación basado en claves pre-compartidas (PSK) con algoritmos de cifrado de alta densidad AES de 256 bits y funciones de hash SHA2-256. El intercambio de claves se gestiona mediante grupos Diffie-Hellman, asegurando que la negociación inicial sea inmune a intentos de interceptación.
- Fase de transmisión de datos (Phase 2): El tráfico se encapsula bajo el protocolo ESP (Encapsulating Security Payload), manteniendo los estándares de cifrado AES-256. Se han configurado tiempos de renegociación (lifetimes) optimizados para minimizar el riesgo de exposición y garantizar la rotación dinámica de los parámetros de seguridad.

Pliego de Prescripciones Técnicas

12.3. Flujos de servicio y transmisión de alarmas

La conectividad está diseñada específicamente para soportar el tráfico crítico de centrales de alarma de fabricantes líderes (como Tyco/DSC e Interlogix/Networx o equivalentes técnicos). El sistema permite tres tipos de flujos operativos:

12.3.1. Transmisión de eventos

Envío unidireccional de señales de alarma desde Asepeyo hacia la CRA/CRI a través de segmentos de puertos específicos y controlados.

12.3.2. Supervisión y heartbeat

Comprobación constante de la disponibilidad de la vía de comunicación mediante protocolos de diagnóstico (ICMP) y latidos de supervisión (Heartbeat), lo que permite detectar cualquier caída del servicio en tiempo real.

12.3.3. Acceso bidireccional de gestión

Capacidad de acceso remoto seguro desde el centro de control hacia los paneles para tareas de mantenimiento, configuración y verificación, limitando el tráfico exclusivamente a las IPs asignadas a los dispositivos de seguridad.

Será responsabilidad del adjudicatario modificar los parámetros de programación de fábrica y firmware de las centrales de alarma instaladas (Tyco/DSC, Interlogix o equivalentes) para desactivar por completo cualquier función de sondeo automático a servidores cloud push o nubes públicas del fabricante. Toda la telegestión y el envío de eventos bidireccionales deberán forzarse exclusivamente a través de sockets TCP/IP planos dirigidos a las direcciones IP estáticas locales encapsuladas en el túnel VPN IPsec corporativo.

12.4. Gestión de dominios de encriptación

La solución define con precisión los dominios de encriptación (redes origen y destino), asegurando que solo el tráfico legítimo de los sistemas de seguridad sea encaminado a través del túnel. Esto previene la exposición innecesaria de otras áreas de la red corporativa y optimiza el ancho de banda dedicado a la seguridad electrónica.

Pliego de Prescripciones Técnicas

En resumen, la conexión se rige por una política de mínimo privilegio y máxima seguridad, cumpliendo con los requisitos más exigentes para la transmisión de señales de alarma e intrusión en entornos críticos.

13. Recepción técnica de instalaciones y devolución del servicio

13.1. Inicio del servicio

Dada la dimensión del número de centros de Asepeyo, la recepción técnico-operativa de las instalaciones se articulará en dos fases diferenciadas para garantizar la viabilidad del despliegue:

13.1.1. Fase 1: Asunción automática del servicio

A la firma del contrato, el adjudicatario asumirá de forma global la responsabilidad del mantenimiento y la conexión a CRA/CRI/CCTV de la totalidad de los centros y dependencias, tomando como base jurídica y técnica el inventario de activos reflejado en los Anexos de este pliego.

13.1.2. Fase 2: Auditoría técnica, inventario y actas de recepción por centro.

El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de seis meses desde el inicio del contrato para confeccionar y aportar a Seguridad Corporativa el documento acreditativo de recepción técnica e inventario detallado de cada una de las dependencias. Esta revisión conjunta se programará de forma obligatoria coincidiendo con la primera intervención técnica o visita de mantenimiento preventivo en cada centro.

Dicho documento deberá presentarse en formato de acta unificada y contener, como mínimo, la siguiente información integrada:

- Datos identificativos: Número de expediente (CP00030/2026), delegación objeto de la revisión, fecha de realización y nombre/TIP del técnico acreditado.
- Recuento físico e inventario exhaustivo de activos: Registro completo de todos los componentes existentes en el inmueble, desglosado obligatoriamente de la siguiente manera:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- *Sistemas de intrusión:* Centrales de alarma, teclados, número de detectores volumétricos, contactos magnéticos y módulos de comunicación. Se registrará de forma obligatoria el modelo y el número de serie individual de cada equipo.
- *Sistemas de videovigilancia:* Cámaras (IP/analógicas), grabadores NVR/XVR, tipo de discos duros, capacidad, switches PoE gestionables y monitores, registrando igualmente su modelo y número de serie individual .
- Protocolo de verificación técnica del estado: De acuerdo con la Orden INT/316/2011 (o RIPCI para incendios), se detallarán las acciones de verificación funcionales realizadas y el estado operativo (correcto / deficiente) de las fuentes de alimentación, baterías, centrales (CIE), teclados (ACE), detectores, vías de comunicación y transmisión efectiva hacia la CRA/CRI/CCTV.
- Relación de deficiencias y exclusiones preexistentes: El acta incluirá un apartado específico para las averías o defectos preexistentes detectados respecto a la normativa vigente o por mal funcionamiento previo. El adjudicatario presentará, junto al acta, un presupuesto valorado (basado en los precios unitarios del pliego) para la subsanación de dichos defectos.
- Aceptación de responsabilidad: Una vez validada el acta de un centro por parte de Asepeyo (y subsanadas, en su caso, las deficiencias preexistentes aprobadas), el adjudicatario se hará plenamente responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de dicho centro. Cualquier avería o anomalía no reflejada en esta acta que surja a posteriori será asumida económicamente por el adjudicatario bajo la modalidad de mantenimiento correctivo ordinario.

13.2. Devolución y reversión del servicio (Finalización del contrato)

Con un mes de antelación al fin del contrato, y sin coste para ASEPEYO, el adjudicatario entregará:

- Proyecto de seguridad y documentación técnica de ingeniería actualizados: Conforme al Art. 15.6 de la Orden INT/316/2011, el adjudicatario vendrá obligado a

Pliego de Prescripciones Técnicas

entregar a Asepeyo un Proyecto de Seguridad actualizado, el cual comprenderá obligatoriamente y de forma integrada para los sistemas de intrusión, CCTV y CRI:

- El inventario técnico definitivo de la totalidad de los elementos desplegados (marcas, modelos y números de serie).
 - Planos de ubicación de dispositivos, diagramas de conexión a CRA/CRI y esquemas de cableado/canalizaciones utilizadas.
 - Cuadrante detallado de la matriz de zonas (relación exacta entre el número de zona física en el panel y el detector/elemento correspondiente).
 - Archivo maestro de conectividad IP, configuración de puertos de red y el listado confidencial actualizado de nombres de usuario y contraseñas (passwords) con perfil de administrador de la totalidad de los videgrabadores (NVR/XVR) y centrales de los centros asistenciales Asepeyo.
- Libro-Registro de alarmas e histórico íntegro de eventos (actuaciones preventivas y correctivas).
 - Llaves codificadas y sus correspondientes códigos de identificación para el servicio de custodia (Art. 10.3 Orden INT/316/2011).
 - Soporte técnico y asesoramiento durante un periodo de transición de un mes para garantizar la continuidad del servicio y resolver dudas del nuevo adjudicatario.

14. Protección de datos

14.1. Deber de reserva profesional

De conformidad con lo establecido en los artículos 30.g) y 50 de la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, el adjudicatario y todo el personal asignado al servicio de ASEPEYO están obligados a guardar rigurosa reserva sobre las consultas que se realicen y sobre cualquier información que conozcan en el desarrollo de sus funciones.

- **Prohibición de comunicación:** Queda expresamente prohibido comunicar a terceros cualquier dato relativo a la seguridad de las delegaciones, la ubicación de dispositivos, claves de acceso, contraseñas de verificación o información sobre los bienes y personas protegidas.
- **Excepción legal:** El deber de reserva sólo cederá ante requerimiento judicial o solicitud de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSE) en el ejercicio de sus funciones de investigación criminal o control administrativo.

14.2. Tratamiento de datos de carácter personal

El tratamiento de los datos personales derivados de la gestión de alarmas, videovigilancia, mantenimiento de sistemas se somete estrictamente a la normativa de protección de datos vigente.

- **Imágenes y sonidos:** Las grabaciones obtenidas por los sistemas de videovigilancia sólo podrán utilizarse para la finalidad de seguridad y verificación de alarmas. En caso de contener hechos delictivos, el adjudicatario deberá aportar las grabaciones a las FCSE previa comunicación y autorización de Seguridad Corporativa de Asepeyo, salvo en casos de flagrante delito donde la urgencia lo impida.

Uso restringido: Los sistemas de grabación no permitirán la obtención de imágenes del lugar supervisado si no se ha producido previamente una señal de alarma, salvo autorización expresa de ASEPEYO.

- **Custodia de registros:** Los informes de eventos, libros-registro y material audiovisual deberán conservarse archivados durante el tiempo legalmente previsto

Pliego de Prescripciones Técnicas

(mínimo 3 años para informes e imágenes), garantizando el bloqueo de los datos tras dicho periodo.

14.3. Confidencialidad en la gestión técnica

La memoria de actividades y los resúmenes de cuentas anuales que el adjudicatario debe presentar ante el Ministerio del Interior o el órgano autonómico competente no podrán contener, bajo ninguna circunstancia, datos de carácter personal de los usuarios o empleados de ASEPEYO.

14.4. Régimen sancionador por incumplimiento

El quebrantamiento del deber de reserva profesional o el empleo de medios técnicos que atenten contra el derecho al honor y la intimidad personal será comunicado a la Mesa de Contratación y penalizado con arreglo a la tipificación de infracciones y baremos económicos establecidos con carácter exclusivo en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de esta licitación."

15. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Como garantía de la capacidad técnica para la ejecución del contrato, el licitador deberá acreditar que dispone de un sistema de gestión de seguridad de la información certificado en el Nivel Medio (o superior) del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), de acuerdo con el RD 311/2022. Este requisito es indispensable para garantizar las dimensiones de disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad en la prestación del servicio. La no acreditación del cumplimiento del ENS en el plazo y forma estipulados supondrá la inadmisión, exclusión o imposibilidad de ejecutar el contrato, ya que se trata de un requisito de habilitación profesional, previo a la solvencia.

Su justificación está motivada en:

Naturaleza de los datos tratados: El servicio implica que el adjudicatario acceda a sistemas que contienen información sensible como planos de los centros (la empresa adjudicataria conocerá la ubicación exacta de volumétricos, cámaras y vías de intrusión de los edificios), códigos y credenciales (la empresa adjudicataria gestionará las claves de armado y desarmado y los protocolos de seguridad física) y datos de carácter personal (la empresa adjudicataria gestionará las imágenes de videovigilancia y datos de contacto del personal responsable).

Criticidad de la Infraestructura: la interrupción del servicio o un acceso no autorizado supone un perjuicio grave ya que podrían dejar los edificios desprotegidos y se comprometan la custodia de activos y la seguridad física de los empleados.

Interconexión con redes públicas: El adjudicatario garantizará la integridad del perímetro de seguridad de Asepeyo, asegurando que ni los equipos de mantenimiento ni los protocolos de conexión remota actúen como vectores de ataque o 'puertas traseras'. A tal efecto, se establecen los siguientes requisitos de obligado cumplimiento:

- **Canal de comunicación:** Toda comunicación entre la Central Receptora de Alarmas/Incendios (CRA/CRI) y los sistemas locales se transmitirá obligatoriamente de extremo a extremo a través de la VPN corporativa de Asepeyo, quedando prohibido cualquier túnel de salida hacia nubes públicas no autorizadas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Control de acceso y trazabilidad: El adjudicatario deberá implementar mecanismos de registro que permitan la trazabilidad total (quién, cuándo y qué) de los accesos remotos, así como protocolos estrictos de gestión de incidentes.
- Auditoría perimetral: Asepeyo se reserva el derecho de auditar los dispositivos de conexión del adjudicatario para asegurar que cumplen con los estándares de seguridad exigidos por la entidad.

Las empresas que se presenten a la licitación deben aportar la siguiente documentación para demostrar su conformidad con el ENS de Grado Medio (o superior), en el momento de presentación de la oferta:

- Se deberá aportar el Certificado de conformidad con el ENS en Grado Medio (o superior) emitido por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La empresa que resulte adjudicataria estará comprometida durante la ejecución del contrato a:

- Mantener la política de seguridad formalmente aprobada y documentada.
- Designar un responsable de seguridad y un responsable del sistema para el servicio.
- Disponer y aplicar procedimientos documentados para los procesos críticos relacionados con el contrato (gestión de accesos, gestión de incidencias, copias de seguridad, recuperación de información...)
- Formar al personal asignado al servicio en la seguridad de la información tratada.

16. Condiciones de pago y facturación

Los pagos se realizan mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>). El código DIR es el GE0000510 (en los 3 apartados: Órgano Gestor, Unidad Tramitadora y Oficina Contable).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (la suma de todos los conceptos facturados, sede de instalación, unidades, fecha del trabajo realizado, periodo de facturación, número de contrato). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.
- El adjudicatario vendrá obligado a emitir la facturación de forma mensual. El retraso injustificado de más de tres meses en la presentación telemática de las facturas será devengar la penalización por deficiencia en la gestión documental regulada en este pliego.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.