

ANEXO IV KPI/SLA SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

DISPOSITIVOS CAED/CPLL

1. OBJETO

El presente Anexo tiene por objeto establecer los principales indicadores de seguimiento (KPI) y niveles de servicio (SLA) aplicables a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada, con el fin de garantizar el adecuado control operativo, la continuidad de la prestación, la seguridad de las instalaciones y el cumplimiento de las condiciones establecidas por Fundación Accem (en adelante, Accem).

El cumplimiento de dichos indicadores podrá ser objeto de seguimiento periódico durante la vigencia del contrato, pudiendo dar lugar, en caso de incumplimiento, a la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA				
KPI / SLA		Indicador de Control	Nivel Exigido	Método de verificación
Cobertura efectiva de puestos y turnos	Cobertura completa de puestos y turnos programados		≥ 98 %	Cuadrantes, partes de servicio y controles de presencia
Tiempo de respuesta ante incidencias críticas	Tiempo máximo de actuación ante incidencias críticas comunicadas por Accem		≤ 15 minutos	Registro de incidencias y comunicaciones operativas
Cobertura de sustituciones y absentismos	Tiempo máximo de cobertura efectiva ante ausencias o incidencias de personal		≤ 2 horas	Cuadrantes y registros operativos
Cumplimiento de rondas y controles operativos	Ejecución efectiva de rondas, verificaciones y controles establecidos		≥ 95 %	Partes de rondas y registros de control
Disponibilidad operativa CCTV / Centro Control	Disponibilidad efectiva de sistemas y vigilancia operativa		≥ 98 %	Registros técnicos y supervisión operativa
Reporting y partes de servicio	Entrega correcta y puntual de partes diarios e incidencias		≥ 95 %	Verificación documental y reportes periódicos
Incidencias operativas fuera de SLA	Número de incidencias no atendidas dentro de los tiempos establecidos		≤ umbral definido	Registro de incidencias y tiempos de actuación
Coordinación operativa con Accem	Cumplimiento de protocolos operativos y coordinación con responsables del centro		≥ 95 %	Seguimiento operativo y validación Accem

Los indicadores anteriores tendrán carácter orientativo y podrán concretarse, ajustarse o desarrollarse durante la fase de implantación y ejecución del servicio, en función de las necesidades operativas del CAED/CPLL y de los mecanismos de seguimiento establecidos por Accem.

Madrid, 21 mayo de 2026