OTRAS DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

2799

RESOLUCIÓN 23/2021, de 26 de abril, del Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento, por la que se dispone la publicación del Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en materia de colaboración en la gestión de emergencias.

Habiéndose suscrito por la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco el Convenio referenciado, y a los efectos de darle la publicidad debida,

RESUELVO:

Artículo único.– Publicar en el Boletín Oficial del País Vasco el texto del Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en materia de colaboración en la gestión de emergencias, que figura como anexo a la presente.

En Vitoria-Gasteiz, a 26 de abril de 2021.

El Director de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento,
JON IÑAKI URBINA GARCÍA DE VICUÑA.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN 23/2021, DE 26 DE ABRIL, DEL DIRECTOR DE LA SECRETARÍA DEL GOBIERNO Y DE RELACIONES CON EL PARLAMENTO

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI, Y EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ, EN MATERIA DE COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

En Vitoria-Gasteiz comparecen, de una parte, D. Josu Iñaki Erkoreka Gervasio, Vicelehendakari primero del Gobierno Vasco y Consejero de Seguridad, que actúa en nombre y representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi;

y de otra, D. Gorka Urtaran Agirre, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que actúa en nombre y representación del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz.

En la representación que ostentan y con capacidad suficiente para otorgar el presente convenio,

MANIFIESTAN:

Primero.– Que ambas Instituciones participan, en la medida de sus competencias y responsabilidades, en el Sistema Vasco de Atención de Emergencias y Protección Civil. El citado sistema está constituido por el conjunto de principios e instrumentos de prevención y planificación previstos: en el Decreto legislativo 1/2017, de 27 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Gestión de Emergencias; en el Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI) aprobado por Decreto 153/1997, de 24 de junio, que aprueba el plan de Protección Civil de Euskadi «Larrialdiei Aurregiteko bidea- Labi» y regula los mecanismos de integración del Sistema Vasco de Atención de Emergencias y Protección Civil (BOPV no 138, de 21 de julio), modificado este último por el Decreto 1/2015, de 13 de enero, por el que se aprueba la revisión extraordinaria del Plan de Protección Civil de Euskadi, «Larrialdiei Aurregiteko bidea- Labi», (BOPV n.º 14 de 22 de enero de 2015), y en la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi.

Segundo.– Que la integración y coherencia de dicho Sistema Vasco de Atención de Emergencias y Protección Civil (que engloba la preparación y respuesta para hacer frente tanto a situaciones de emergencias catastróficas como a otros supuestos menos graves), obliga a las Administraciones Vascas, en el ámbito de sus respectivas competencias, a garantizar la disponibilidad permanente de un sistema de gestión de emergencias integrado y compatible. A dichos efectos, se someten en sus relaciones a los principios de coordinación, colaboración, solidaridad y lealtad institucional, adecuando sus actuaciones conforme a la complementariedad y subsidiariedad de medios y recursos movilizables, e integrabilidad, capacidad y suficiencia en la aplicación de los planes.

Tercero.– Que el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi-SOS deiak, del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, es el encargado de facilitar, a través de las tácticas operativas y en los términos previstos por la Ley de Gestión de Emergencias, la coordinación de las intervenciones en emergencias.

Por ello, han adquirido la condición de entidad prestataria del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 1-1-2 (teléfono único de urgencias europeo), conforme al Acuerdo del Consejo del Gobierno Vasco de 15 de julio de 1998 y el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, que regula el acceso mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 1-1-2.

Por su parte, el Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, dispone de su Central de Comunicaciones para la gestión de sus propios efectivos y para la movilización de otros servicios, que estén o puedan estar integrados operativamente.

Cuarto.– Que en consecuencia, ambas Instituciones consideran conveniente formalizar las relaciones entre ambos servicios operativos, y en orden a optimizar la respuesta ante emergencias que requieran la movilización de recursos, perfeccionar la coordinación entre la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y el Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en general, y las centrales operativas de emergencias de ambos en particular, así como posibilitar la interconexión informática y de comunicaciones entre ambos centros de gestión, y en concreto, ambas partes consideran de mutuo interés adoptar las medidas, y en su caso, los acuerdos de colaboración que sean precisos para:

a) Procurar la integración del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en la red de comunicación radio móvil Tetra, Enbor Sarea, del Departamento de Seguridad, así como la interconexión de la Central de Comunicaciones y la estructura de mando con los Técnicos de Emergencias y SOS-Deiak de la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología.

b) Procurar la integración en el Sistema informático de gestión de emergencias del Departamento de Seguridad, mediante los necesarios sistemas de telecomunicación e informáticos desarrollados al efecto: líneas de voz y datos y aplicación informática de coordinación de emergencias.

c) Asegurar la disponibilidad y la prestación de la respuesta en situaciones de emergencia, mediante los efectivos adscritos o concertados por ambas Instituciones que sean susceptibles de intervenir.

d) Cooperar en el establecimiento del Puesto de Mando avanzado (PMA) en la escena de los incidentes, a fin de procurar la unidad de acción de los efectivos que intervienen en las operaciones de emergencia.

e) Aportar conocimiento en orden a la elaboración de las tácticas operativas, realizar el seguimiento conjunto en cuanto a su aplicación, evaluación y funcionamiento, e intercambiar aquella información específica de que se disponga o se desarrolle que pueda mejorar la respuesta coordinada a las emergencias, y en particular, la relativa a los planes de emergencia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

f) Estudiar los diversos niveles de integración física de sus elementos de coordinación, como herramienta de mejorar la eficacia y eficiencia de los medios tecnológicos comunes de gestión de emergencias y una mejor gestión de los recursos destinados a ello.

Quinto.– Que ambas partes convienen en apreciar la necesidad de establecer criterios comunes en cuanto a la política informativa institucional ante los medios de comunicación respecto a la intervención y atención de emergencias en la que participen servicios de ambas Administraciones.

En consecuencia, ambas partes muestran su acuerdo con el establecimiento de este instrumento de colaboración como medio idóneo para profundizar en la necesaria coordinación de emergencias. Asimismo, están de acuerdo en los términos en que este debe sustanciarse, por lo que acuerdan la suscripción del presente Convenio que se regirá por las siguientes:

ESTIPULACIONES

Primera.– Objeto.

El presente Convenio tiene por objeto mantener, profundizar y regular la colaboración existente entre las Administraciones firmantes, en materia de gestión de emergencias, mediante la modernización de la interconexión permanente entre los Centros de Coordinación de Emergencias que permita compartir las comunicaciones, actuando cada Administración en el ámbito y en ejercicio de sus respectivas competencias, del modo y manera que se detalla en las siguientes estipulaciones.

Segunda.– Acceso a la Red Enbor Sarea.

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco facilitará de modo gratuito a la administración pública suscribiente el acceso a la Red Digital de Radio Móvil (RDRM) Tetra, Enbor Sarea, para las comunicaciones que sean necesarias en el desempeño de las atribuciones propias de dicha administración en el ámbito exclusivo de la gestión y atención de emergencias.

La adquisición y mantenimiento de equipos de comunicaciones (talkys y emisoras), así como de sus accesorios, será a cargo de la administración pública convenida firmante del presente convenio, siendo a cuenta del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco los gastos correspondientes al mantenimiento de la Red y sus posibles ampliaciones, así como los derivados de las programaciones necesarias.

La adquisición, implantación, gestión y mantenimiento de los terminales de radio móvil atenderá a las directrices y procedimiento previstos en el anexo del presente convenio.

Tercera.– Acceso a la Red Informática Euskarri.

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco facilitará de modo gratuito a la administración pública suscribiente el acceso al Sistema informático de gestión de emergencias Euskarri, para las comunicaciones telemáticas que sean necesarias en el desempeño de las atribuciones propias de dicha administración en el ámbito exclusivo de la gestión y atención de emergencias.

Si el acceso es directo, la adquisición y mantenimiento de equipos (ordenadores y pantallas), serán a cargo del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco. Si el acceso es indirecto a través de pasarela «en nube», la adquisición y mantenimiento de equipos (ordenadores y pantallas) serán a cuenta de la administración pública convenida firmante del presente convenio. En ambos casos correrán a cuenta del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco los gastos correspondientes al mantenimiento de la Red, hasta el punto de entrada a la conexión al Centro de Coordinación de la institución convenida, así como los derivados de las programaciones necesarias para el mantenimiento del sistema Euskarri así como la parte de la «nube» correspondiente al Gobierno Vasco. En este segundo caso la programación y el mantenimiento del acceso a dicha nube corresponderán a la institución convenida.

Cuarta.– Acceso a Geolocalización y bases de datos.

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco permitirá a la administración pública convenida el acceso a las herramientas necesarias para la geolocalización de sus recursos, a través de la Red Digital de Radio Móvil (RDRM) Tetra, Enbor Sarea, u otras aplicaciones, para realizar consultas u otros trámites, pero únicamente en la forma y modo que se determine previamente mediante protocolo específico suscrito entre ambas partes, y, exclusivamente, en el ámbito de la gestión y atención de emergencias. Los terminales de radio a utilizar para el acceso a las prestaciones señaladas anteriormente, deberán estar asociados a los servicios que las utilicen a través de un registro que se elaborará a tal fin.

A tales efectos, la administración pública convenida deberá mantener permanentemente actualizados los datos de los servicios propios de emergencia.

El acceso a bases de datos o ficheros que contengan datos de carácter personal deberá ajustarse a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Quinta.– Comisión de Seguimiento.

Con el fin de asegurar una correcta aplicación del convenio, se crea una Comisión de Seguimiento del mismo, integrada por dos representantes del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y por otros dos de la administración pública firmante.

Corresponde a esta Comisión resolver las dudas que surjan en su interpretación, solventar las posibles discrepancias que puedan sobrevenir en su ejecución, revisar la marcha del convenio y, en su caso, elaborar las propuestas tendentes a su mejora.

La Comisión se reunirá cada vez que lo requiera una de las partes firmantes y, como mínimo, una vez al año.

Sexta.– Vigencia.

El plazo de vigencia del presente convenio es de cuatro años, contados a partir del día de su firma. En cualquier caso, antes de la finalización de dicho plazo, los firmantes del convenio podrán acordar, unánimemente, su prórroga por un periodo de hasta otros cuatro años adicionales, o bien su extinción. No obstante, el acuerdo unánime de todos los firmantes será causa de su resolución.

Cuando concurrieran causas de resolución del Convenio, pero existiesen actuaciones en curso de ejecución, las partes, a propuesta de la comisión de seguimiento prevista en la cláusula quinta, podrán acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso que consideren oportunas, estableciendo un plazo improrrogable para su finalización.

Séptima.– Régimen del convenio y cuestiones litigiosas.

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, rigiéndose en su interpretación y desarrollo por el ordenamiento jurídico administrativo aplicable a los convenios de colaboración entre administraciones públicas, según establece la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Sin perjuicio de las funciones encomendadas a la Comisión de Seguimiento, prevista en la cláusula quinta, las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes durante el desarrollo y ejecución del presente convenio, se someterán a la jurisdicción contencioso-administrativa.

Octava.– Eficacia.

El convenio obligará a las partes intervinientes desde el momento de su firma.

Y en prueba de su conformidad y aceptación con cuanto queda expresado, las partes firman el presente documento, por duplicado, en el lugar y fecha expresados en el encabezamiento.

En Vitoria-Gasteiz, a 31 de marzo de 2021.

El Vicelehendakari Primero y Consejero de Seguridad del Gobierno Vasco,
JOSU IÑAKI ERKOREKA GERVASIO.

El Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz,
GORKA URTARAN AGIRRE.

ANEXO

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN, IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS TERMINALES DE RADIO MÓVIL PERTENECIENTES A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE OPEREN EN LA «RDRM TETRA», ENBOR SAREA, DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD,

1.– Introducción.

Este documento recoge el procedimiento base de adquisición, despliegue, gestión y mantenimiento de terminales de radio móvil pertenecientes a las administraciones públicas vascas convenidas que operen, dentro del ámbito de la gestión y atención de emergencias, en la «RDRM Tetra», Enbor Sarea, del Departamento de Seguridad, incluyendo desde recomendaciones y procedimientos a seguir, hasta las acciones preventivas y correctivas apropiadas para conseguir una óptima prestación del servicio.

2.– General.

2.1.– Esquema de red.

La División de Tecnologías de la Información y comunicaciones (DTIC), entre otros cometidos, tiene asignada la gestión y explotación de la Red Digital de Radio Móvil (RDRM), Enbor Sarea, del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

La RDRM, que utiliza el estándar Tetra, es uno de los servicios que soporta la Red de Comunicaciones del Departamento de Seguridad, que es la que hace de medio de transporte para permitir la interconexión de las diversas estaciones base transmisoras/receptoras existentes en la CAPV con los centros de conmutación redundantes, actualmente ubicados en Erandio y Vitoria- Gasteiz.

En los Centros de Conmutación es donde se realizan todas las interconexiones para establecer, tanto las llamadas de grupo, como individuales realizadas a través de la RDRM.

La mitad de las estaciones base de la red están conectadas al centro de conmutación de Erandio y, la otra mitad, al de Vitoria-Gasteiz. Esta configuración permitiría que siguiese funcionando la red en caso de caída de uno de los centros de conmutación, manteniendo las comunicaciones operativas en, prácticamente, el 100 % del territorio.

El despliegue de las estaciones base está realizado de tal forma que se solapan las zonas de cobertura de cada una de ellas con las adyacentes. Esto supone que en caso de fallo de una o incluso de todas las estaciones base asignadas a un centro de conmutación, las comunicaciones, aunque un poco degradadas en cuanto a nivel de cobertura, seguirían operativas.

Actualmente, se está dando servicio por esta red a diferentes agencias, tanto de seguridad como de emergencias. La privacidad y seguridad de las llamadas entre grupos de las diferentes agencias está garantizada por la propia estructura y diseño de la red Tetra. Ningún grupo de cualquier Agencia puede ser intervenido/escuchado por otro grupo, aunque pertenezca a la misma Agencia. En el caso en que se necesite intercomunicación entre diferentes grupos, el sistema proporciona los medios para realizar estas funciones, siempre y cuando se establezcan los protocolos y acuerdos necesarios.

Para tabular y normalizar esta manera de trabajar, se han establecido planes de programación y grupos predefinidos, en los que se definen las posibles necesidades de comunicación entre los diferentes grupos. Existe un Plan Marco, no obstante, estos planes de programación y grupos

predefinidos pueden adecuarse en base a acuerdos entre los usuarios que, en determinados momentos, puedan precisar interoperabilidad con otros grupos de su propia Agencia o con grupos de otras Agencias. Una vez establecidos, se programan los terminales de acuerdo al Plan de programación y grupos aprobado.

2.2.– Arreta.

Es el Centro de Atención a Usuarios dependiente de la División de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

Punto de contacto único para atender las incidencias, averías y consultas de los usuarios relativos a los distintos servicios que del Departamento de Seguridad proporciona, tanto en el ámbito informático como de telecomunicaciones, con el objetivo de garantizar la correcta gestión de las incidencias desde que se registran hasta que son solucionadas.

Los procesos que realiza son:

– Registro incidencias con los datos aportados por el llamante.

– En algunos casos, la incidencia podrá ser resuelta en el momento; en otros, se dará traslado de la misma al soporte especializado, quien la resolverá telefónicamente o mediante desplazamiento al lugar. En estos casos, se proporcionará al usuario el número de incidencia para su seguimiento.

– Al derivar un problema a un soporte especializado en el problema, Arreta continúa monitorizando el progreso de la incidencia como responsable de su resolución frente al usuario, realizando el seguimiento de su evolución y proporcionando al usuario información acerca de la misma.

Medios de contactar con el servicio Arreta.

Tlf.: 94 607 81 51 Fax: 94 607 81 75.

E- mail: arreta@seg.euskadi.eus

2.3.– Centro de Gestión y Mantenimiento de Red.

El Centro de Gestión de Red, situado en Erandio, es responsable de:

– Supervisar a nivel técnico que el sistema RDRM, es decir, los centros de control, las estaciones base, los extensores de red, los puestos de despacho y cualquier otro elemento del sistema estén operativos.

– Gestionar el servicio de mantenimiento de la red Tetra, Enbor Sarea, comprobando que tanto las tareas de mantenimiento preventivo como correctivo se realizan adecuadamente.

– Gestionar la configuración de red relativa a usuarios, terminales, elementos de red y seguridad de las comunicaciones.

– Obtener estadísticas globales y pormenorizadas, tanto del funcionamiento de la red, como de los terminales.

– Analizar los diferentes parámetros de disponibilidad, saturación, seguridad, calidades de servicio, etc., con el fin de proporcionar un grado de servicio óptimo.

2.4.– Asistencia Técnica de Terminales.

Para que nuevos terminales de radio puedan operar dentro de la RDRM, Enbor Sarea, del Departamento de Seguridad, y garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones,

previamente, han de ser inicializados por los servicios técnicos de la DTIC, que se encargará de generar los parámetros adecuados en las configuraciones del terminal y de la red, para que el equipo pueda ser operativo.

Una vez programado, el terminal podrá trabajar en la Red del Departamento de Seguridad, única y exclusivamente, en el ámbito de la atención y gestión de emergencias y en los grupos de llamada a los que se les ha dado acceso, de acuerdo con el Plan de programación asignado a su perfil.

Ante cualquier modificación, reparación, cambio o traslado del terminal a otro recurso, los servicios técnicos deberán efectuar su reprogramación.

Por lo anteriormente expuesto, será necesario que, tanto los nuevos terminales, como los reparados, sean remitidos a la DTIC, para lo cual, se establecerá el procedimiento de envío más adecuado en cada caso.

3.– Protocolo de funcionamiento.

3.1.– Adquisición de Terminales.

La Administración Pública convenida firmante del presente convenio, será la encargada de adquirir los terminales que estimen oportunos para poder desarrollar correctamente las funciones que tienen encomendadas.

Los terminales deben satisfacer las especificaciones Tetra del Etsi, siendo de obligado cumplimiento las que se refieren a:

– Protocolos de comunicación en la interfaz aire, en modo trunking (V+D) y en modo directo (DMO, preferentemente en modo eficiente en frecuencia).

– Vocoder Tetra.

– Interfaces con operador y dispositivos externos: MMI y PEI.

– Seguridad: encriptación en interfaz aire TEA2 y autenticación de terminales (o posibilidad de incorporar esta prestación a corto plazo).

– Handover o traspaso de llamadas entre celdas.

– Pruebas de aceptación de equipos y de interoperabilidad. Interoperabilidad documentada con el sistema Dimetra 5.2 de Motorola.

Las bandas de frecuencias de funcionamiento cumplirán la norma de utilización nacional UN- 28 del cuadro nacional de atribución de frecuencias.

– Banda de frecuencias Transmisión Modo Trunking: 80- 385 MHz.

– Banda de frecuencias Recepción Modo Trunking: 390- 395 MHz.

– Banda de Frecuencias Modo Directo: 380- 400 MHz.

– Ancho de banda del canal de RF: 25 KHz.– Separación Tx/Rx: 10 MHz.

3.2.– Programación.

Una vez adquiridos los terminales por parte de la Administración correspondiente, se deberá proceder a la programación de los mismos (ver apartado 2.4).

Esta operación es responsabilidad del Departamento de Seguridad, quien la realizará a través de DTIC, introduciendo los parámetros técnicos y operativos que correspondan de acuerdo al Convenio de Colaboración.

Una vez programados, se podrá proceder a la instalación de las emisoras.

3.3.– Instalación Emisoras base y en vehículos.

La instalación de las emisoras base y de las emisoras ubicadas en vehículos, será responsabilidad de la Administración convenida firmante, contando con el asesoramiento de los servicios técnicos del Área de comunicaciones de la DTIC.

3.4.– Altas, bajas y reprogramación de Terminales.

Para cualquier alta, baja o reprogramación de terminales, se deberán poner en contacto con la DTIC.

– Si los terminales son portátiles (talkys) para reprogramar, previa solicitud, se enviarán a la sede de la DTIC en Erandio, a la atención del Área de Comunicaciones, cuyos servicios técnicos se encargarán de programarlos y reenviarlos a su origen.

– En el caso en que sean emisoras, tanto fijas como instaladas en vehículos, las empresas instaladoras autorizadas por la DTIC se encargarán de pasar por nuestro servicio técnico de terminales para recoger la programación correspondiente e instalarla en la/s emisora/s para reprogramar. Una vez realizado el trabajo, estas empresas avisarán al centro de gestión de red para darlas de alta en el sistema.

– En el caso en que se desee dar de baja un terminal, se avisará al Servicio Arreta, el cual se pondrá en contacto con el centro de gestión de red para efectuar la baja. Si la baja ha sido temporal y se desea volver a darlo de alta, se avisará a Arreta para que se encargue de gestionar su habilitación.

– En caso de avería de un terminal (talky o emisora), se establecerá un protocolo con la DTIC para efectuar en los equipos un borrado de los datos que pudieran comprometer la seguridad de la red antes de enviarlos al fabricante para su reparación.

– En los casos de extravío o robo de terminales, se avisará, inmediatamente, al Servicio Arreta, con el fin de darlo de baja en el sistema y no se pueda transmitir o recibir llamadas desde ese terminal.

3.5.– Acceso a servicios de Datos.

Por motivos de seguridad, control de accesos y cumplimiento del Reglamento Europeo 2016/679 de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, es imprescindible que los accesos a bases de datos queden registrados (Qué información, Quién y Cuándo).

Por ello, cuando el Convenio recoja funcionalidades de acceso a bases de datos por medio de la RDRM, será imprescindible que los terminales radio que vayan a utilizar estas administraciones convenidas estén asociados a los servicios que las utilizan a través del registro que se elaborará a tal efecto.

Estos registros podrán ser consultados a través de las opciones específicas recogidas en el Registro de Administraciones convenidas. Para ello, se proporcionará a cada firmante, una clave

de acceso para que, únicamente la/s persona/s que designen/autoricen, puedan acceder a sus registros de accesos y a la asignación de terminales.

Inicialmente, se guardarán los registros de un año de antigüedad.

3.6.– Formación.

Para la formación de los usuarios en el manejo de equipos y servicios de la red Tetra, la DTIC impartirá sesiones de formación a un número reducido de usuarios avanzados de cada servicio, que se encargarán de transmitir este conocimiento al resto de los usuarios de la Administración correspondiente.

De todos modos, ante cualquier duda o necesidad de nuevas sesiones de formación, la DTIC estará a disposición de quien puntualmente los solicite.

3.7.– Gestión de Incidencias.

Ante cualquier tipo de incidente relativo a la Red Digital de Radio Móvil, la División de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) dispone de un Centro de Atención a Usuarios llamado Arreta que permite, a través de una aplicación de gestión de incidencias, la realización de las siguientes operaciones:

– Registro de incidencias.

– Consulta del estado de las incidencias reportadas.

– Aportar información adicional a una incidencia.

– Reclamar la solución de una incidencia ya reportada.

– Confirmar la solución de la incidencia.

De la misma manera, cada administración convenida, deberá aportar un teléfono o persona de contacto predeterminado, para que el Servicio Arreta tenga un interlocutor único para informar o recabar más información acerca de las incidencias reportadas. Es importante que este interlocutor o teléfono de contacto sea único, para evitar múltiples contactos dentro de los servicios.

3.8.– Adquisición de accesorios.

La adquisición de accesorios que no se correspondan estrictamente con la funcionalidad de transmisiones (fundas, cargadores, etc.) correrá a cuenta de cada Administración convenida. La adquisición de accesorios que puedan corresponderse con la funcionalidad de transmisiones deberá contar con la autorización expresa de la DTIC.