



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE 1º NIVEL DE SISTEMAS DE GRABACIÓN



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2.1. SERVICIOS SOLICITADOS	2
2.1.1 <i>Soporte a la operación de los equipos.....</i>	2
2.1.2 <i>Mantenimiento de 1º nivel de los equipos.....</i>	3
2.2. EQUIPOS INCLUIDOS.....	3
2.3. NIVEL DE SERVICIO.....	4
2.4. MEDIOS	4
3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR.	5
3.1. GENERAL	5
3.2. SERVICIO DE SOPORTE Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS	5
3.2.1 <i>Herramientas de soporte y control</i>	5
3.2.2 <i>Acompañamientos.....</i>	6
3.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE 1º NIVEL.....	6
3.3.1 <i>Alcance del servicio</i>	6
3.3.2 <i>Mantenimiento preventivo</i>	7
3.3.3 <i>Repuestos</i>	7
3.3.4 <i>Garantías</i>	8
3.4. DIAGNÓSTICO Y OPERACIÓN REMOTO	8
4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
4.1. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	9
4.2. NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS	10
4.2.1 <i>Gestión de avisos y cierre de Incidencias - ARRETA</i>	10
4.3. REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVIDADES	11
4.3.1 <i>Registros de actividad e Informes.....</i>	11
4.4. DOCUMENTACIÓN.....	12
4.5. ASIGNACIÓN DEL PERSONAL	12
4.6. SEGURIDAD.....	13
5. CONCEPTOS DE COSTO Y FACTURACIÓN.....	14



ANEXOS

6. ANEXO I: EQUIPAMIENTO DE GRABACIÓN DE VOZ DEL DIGV	1
6.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GRABACIÓN	1
6.1.1 Descripción sistema de grabación NICE.....	1
6.1.2 Descripción sistemas de grabación del fabricante CYBERTECH.....	2
6.1.3 Descripción sistemas de grabación del fabricante ASC Telecom	3
6.1.4 Descripción sistemas de grabación del fabricante VOIS Sistemas	4
6.1.5 Descripción sistemas de grabación del fabricante RACAL.....	5
6.1.6 Servidor de referencia horaria	5
6.2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE EQUIPOS	5
7. ANEXO II: NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO.....	7
7.1. SOPORTE A LA OPERACIÓN DE EQUIPOS.....	7
7.2. TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE 1º NIVEL	7
7.2.1 Periodo de atención.....	7
7.2.2 Tiempos de respuesta y acción	8
8. ANEXO III: NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9
8.1. ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS	9
8.2. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	10
9. ANEXO IV: PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	11
9.1. PROCEDIMIENTO GENERAL	11
9.2. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	14
9.3. - INFORMACIÓN A INTERCAMBIAR EN LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS	16

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Interior del Gobierno Vasco (en adelante DIGV) dispone en propiedad de sistemas de grabación de voz mediante los cuales da servicio a la Policía Autónoma Vasca y otros servicios dependientes del Dpto. de Interior.

Estos sistemas están conformados por un equipamiento muy diverso en cuanto a los elementos y equipos que lo componen; habiendo sido adquiridos a lo largo del tiempo a través de diferentes expedientes públicos.

El alto nivel tecnológico y especificidad de los componentes y partes utilizados en este tipo de equipamientos supone que los trabajos de reparación solo puedan realizarse por las empresas fabricantes y/o suministradoras de los mismos; dado que son las únicas capacitadas para realizar las operaciones de reparación sobre los componentes específicos y/o propietarios que forman parte de cada sistema.

Sin embargo, frecuentemente, se trata de empresas extranjeras sin presencia en el estado español, o de empresas distribuidoras a nivel nacional que no dispone de infraestructura y/o medios para proporcionar un soporte local en el País Vasco en las condiciones de nivel de servicio que es exigido por el DIGV; disponiendo en todo caso de servicios de reparación y asistencia remota que podemos denominar de mantenimiento de 2º Nivel.

Es por ello necesaria la contratación de servicios de soporte para la realización de las tareas de mantenimiento de 1º nivel, con el objeto de disponer de un servicio de soporte local capaz de satisfacer los niveles de servicio (tiempos de respuesta y presencia de personal, etc.) exigido por los usuarios del DIGV.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de **Mantenimiento de 1º nivel para los sistemas de grabación de voz** utilizados por el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco.

Las tareas realizadas por los servicios de soporte de 1º Nivel se complementarán con los servicios de mantenimiento de 2º Nivel que ofrecen las empresas fabricantes de los equipos, lográndose entre ambos un soporte satisfactorio en los niveles exigidos por los usuarios del DIGV.

Para la prestación de los servicios solicitado se requiere por parte del adjudicatario la asignación de recursos humanos con un alto nivel de capacitación técnica y la disponibilidad de los medios técnicos necesarios para resolver los problemas que se planteen de forma satisfactoria.

El objetivo de este Pliego de Prescripciones Técnicas es definir el alcance, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que debe ajustarse el servicio de soporte y mantenimiento solicitado.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto el contrato de los servicios necesarios para el soporte, gestión y mantenimiento de 1º nivel de los sistemas de grabación de voz utilizados por el DIGV, en los términos descritos a continuación.

2.1. Servicios solicitados

Aunque resulta difícil la definición, a priori, del detalle de todas las tareas a realizar para el soporte y mantenimiento de 1º nivel de los equipos, se recogen a continuación las principales actividades demandadas, y que el Gobierno Vasco espera obtener a través del contrato.

2.1.1 Soporte a la operación de los equipos

Estas tareas se centran en el seguimiento, supervisión y operación de los equipos.

- Seguimiento del funcionamiento y operación de los sistemas, supervisando y/o monitorizando su correcto funcionamiento a través de las herramientas de supervisión centralizada dispuestas por el DIGV.
- Asegurar la realización de backups periódicos de las grabaciones sobre los soportes y herramientas de archivo a largo plazo de que disponen los sistemas de grabación.
- Configuración de los parámetros operativos de los equipos a demanda según los técnicos del DIGV se lo soliciten y con las características indicadas por estos; por ejemplo para la actualización de datos relativos a las usuarios y las configuraciones de servicio aplicables a las líneas y/o canales que están siendo grabados.
- Documentación y registro actualizado de los parámetros operativos configurados en cada uno de los equipos y sistemas de grabación.

De igual forma, alguno de los sistemas de grabación implantados requieren de “actuaciones periódicas” de seguimiento y/o configuración para su correcto y normal desarrollo que van mas allá de una mera supervisión de su estado (cambios de hora verano – invierno, cambio de soportes de grabación, etc.)

Estas actuaciones pueden ser realizadas bien de forma directa sobre los equipos, requiriendo el desplazamiento hasta el lugar donde se encuentren ubicados, o bien de forma remota, a través de las herramientas de control y supervisión de que dispone el DIGV, y que se encuentran en su Centro de Gestión de Red (en adelante CGR), sito en Erandio – Bizkaia.

Los trabajos de supervisión suponen la presencia de forma periódica en el CGR, para el control del estado de los equipos a través de las herramientas de control centralizadas.

2.1.2 Mantenimiento de 1º nivel de los equipos

El contrato comprende la realización de los servicios y trabajos de mantenimiento de 1º nivel requeridos para que los grabadores se encuentren plenamente operativo a lo largo del tiempo.

Estos trabajos se realizarán como resultado de la detección de una avería por el propio Adjudicatario a través de las herramientas de supervisión, o ante la recepción de un aviso de avería emitido por el DIGV.

Así por ejemplo, como respuesta a un aviso de incidencia, el técnico asignado a este soporte realizará las siguientes tareas:

- Determinará bien de forma remota o con desplazamiento al lugar donde se ubica el equipo, la naturaleza de la avería.
- Realizará las actuaciones precisas dentro de su ámbito de responsabilidad, para su resolución.
- Avisará los técnicos del DIGV y, en caso necesario, a otros contratistas de las necesidades de su actuación.
- Una vez realizadas las actuaciones precisas y finalizada la incidencia ejecutará las pruebas precisas para comprobar el funcionamiento correcto de los servicios.

Dentro de este apartado se recogen la realización de acompañamientos a otros contratistas para la coordinación – supervisión de trabajos de mantenimiento de 2º nivel.

Se dispondrá para ello de personal para la realización de trabajos de mantenimiento correctivo, tanto de forma remota como con posibilidad de desplazamiento para atención local, y con los niveles de disponibilidad indicados en el apartado correspondiente al nivel de servicio.

2.2. Equipos incluidos

El presente contrato cubre todos los equipos y sistemas de grabación vocal con conexión a sistemas de telecomunicaciones empleados por el DIGV.

En el "Anexo I: Equipamiento de grabación de voz del DIGV" se recoge un resumen del equipamiento correspondiente a los sistemas de grabación vocal propiedad del DIGV, con indicación del fabricante, modelo y su distribución geográfica, en el momento actual.

El adjudicatario también se responsabilizará de los cableados de energía y de señales hasta repartidor correspondientes a estos equipos.

Ampliaciones y Modificaciones del equipamiento

El Gobierno Vasco podrá, a lo largo del periodo de validez del contrato, sustituir los equipos de grabación existentes por otros de características similares a los indicados, pasando estos últimos, de forma automática, a estar cubiertos por el contrato de mantenimiento en las mismas condiciones que los equipos sustituidos.

Estas modificaciones u/o ampliaciones no modificarán las condiciones de ejecución del contrato, ni generarán ningún sobrecosto adicional en los servicios básicos comunes.

2.3. Nivel de servicio.

En el Anexo II: Nivel de servicio solicitado del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se recogen los valores solicitados por el Gobierno Vasco para aquellos parámetros que indican la capacidad de respuesta de los contratistas y fijan el "Nivel de servicio" a satisfacer en los trabajos de mantenimiento.

Los términos expresados en este Pliego de Bases Técnicas tienen el carácter de mínimos, se permite que los licitadores propongan métodos de trabajo o prestaciones adicionales, diferentes de las requeridas, para mejorar su tiempo de respuesta y la garantía de calidad de su servicio.

2.4. Medios

El Contratista dispondrá del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo los servicios objeto del presente contrato.

El Gobierno Vasco proporcionará el material ofimática preciso cuando el trabajo se desarrolle en los centros de la Administración, en especial los equipos informáticos cuando estos deban conectarse a la Intranet del Departamento de Interior.

El resto de los medios (material de seguridad, vehículos necesarios para su desplazamiento, resto de equipamiento informático o de trabajo, etc.) requeridas para la realización de las funciones asignadas, serán por cuenta del contratista.

Movilidad

La prestación de los servicios requeridos pueden suponer la necesidad de desplazamientos a los centros del DIGV.

En cualquier caso se trata de desplazamientos puntuales, que pueden producirse a lo largo del tiempo, y cuyo abono queda recogido en la facturación asociada al contrato.

Los desplazamientos se medirán siempre tomando como punto de origen las instalaciones del Centro de Gestión de Red del DIGV , ubicado en Erandio – Bizkaia.

Normativas Técnicas

El adjudicatario estará obligado a conocer las normativas técnicas vigentes y de uso común en los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, necesarias para la correcta ejecución de las tareas que les sean solicitadas.

Asimismo, elaborará sus estudios técnicos e informes de acuerdo con dichas normativas técnicas, la legislación aplicable y los requerimientos específicos solicitados por el Gobierno Vasco en cada caso, asegurando su cumplimiento.

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR.

3.1. General

Las necesidades operativas de los servicios que emplean estos sistemas requieren su funcionamiento durante las 24 horas del día y los 365 días del año, lo que implica la realización de tareas de supervisión y mantenimiento intensivo para que se pueda ofrecer una calidad de servicio adecuada.

Para la prestación de este nivel de servicio se requiere por parte de las empresas seleccionadas una alta dedicación (trabajo a turnos, festivos, etc.) y la asignación de unos recursos tanto humanos como materiales importantes para alcanzar tiempos de respuesta muy cortos.

Así mismo, la complejidad de los sistemas requiere de las empresas un alto nivel de capacitación técnica para resolver los problemas que se planteen de forma satisfactoria dentro del plazo exigido.

El adjudicatario actuará como supervisor de la prestación y funcionamiento de los servicios de grabación, detectando anomalías y dando soporte a otras áreas del DIGV en la detección y análisis de los problemas, y en caso necesario coordinando con las empresas de mantenimiento de 2º nivel las actuaciones correctoras precisas.

En cualquier caso, la prestación del servicio habrá de realizarse de forma complementaria, compatible y eficaz junto con los responsables técnicos del DIGV. El contratista se obligará a la selección del personal afecto, al objeto no sólo de que reúna la cualificación técnica y profesional adecuada, sino a que posea espíritu de trabajo en equipo y adaptabilidad a las condiciones de trabajo.

Por último debe tenerse en cuenta que la ejecución de los trabajos requiere respetar una serie de preceptos para su correcta ejecución; en especial las condiciones de confidencialidad asociadas al contenido de las grabaciones que realizan los sistemas a mantener, y en general, asociada a toda la información relacionada con los usuarios del Departamento de Interior.

3.2. Servicio de soporte y operación de los equipos

3.2.1 Herramientas de soporte y control

El DIGV dispone de herramientas para la gestión remota y supervisión de los equipos de grabación.

El Adjudicatario prestará el servicio de soporte haciendo uso de estas herramientas de carácter interno, que se soportan a través de la red corporativa de datos del DIGV y que actualmente están solo accesibles a través de esta. Para acceder a las mismas el Adjudicatario deberá desplazarse al Centro de Gestión de Red (en adelante CGR), sito en Erandio – Bizkaia.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con los usuarios del DIGV, su personal técnico y los servicios de atención y recogida centralizada de avisos de incidencias (ARRETA) de que dispone el DIGV para atender a sus usuarios.

En cualquier caso, el Adjudicatario deberá tener la capacidad de planificar y desarrollar la metodología precisa para la prestación de los servicios de soporte demandados, elaborando y/o creando sus propios informes o registros de información precisos.

3.2.2 Acompañamientos

El Adjudicatario, a lo largo de la duración del contrato, si se considera necesario y así se le solicita por parte de los técnicos del Gobierno Vasco, desempeñará tareas de acompañamiento y/o coordinación de otros contratistas que realicen por ejemplo los trabajos de reparación de 2º nivel, o ampliaciones, que afecten a los equipos y sistemas cubiertos por el servicio de mantenimiento objeto de este contrato.

De esta forma se asegura la correcta instalación e integración en las instalaciones de los nuevos suministros, se minimizan las posibilidades y los efectos del corte en los servicio soportados y se facilita el conocimiento de las nuevas instalaciones al Adjudicatario del servicio de mantenimiento de 1º nivel..

3.3. Servicio de Mantenimiento de 1º nivel

3.3.1 Alcance del servicio

El contrato comprende la realización de los servicios y trabajos de mantenimiento de 1º nivel requeridos para que los grabadores se encuentren plenamente operativo a lo largo del tiempo.

Estos trabajos tendrán un carácter fundamentalmente correctivo y se realizarán como resultado de la detección de una avería por el propio Adjudicatario a través de las herramientas de supervisión, o ante la recepción de un aviso de avería emitido por el DIGV a través de su servicio ARRETA.

Consiste en las operaciones de localización y reparación de averías, teniendo en cuenta su carácter de soporte de 1º Nivel, e incluyen lo siguiente:

- Localización de la avería y reposición inmediata del servicio afectado mediante:
 - Reparación "in situ" del componente, módulo o equipo averiado, si esto es posible
 - Sustitución de los módulos o equipos averiados por un repuesto.
- Gestión de envío y recepción de materiales averiados a los soportes de 2º Nivel, cuando se precise: Para aquellas piezas que no puedan ser reparadas por el soporte de 1º Nivel, se solicita el desmontaje de la pieza averiada, embalaje de la misma y su envío para ser reparada por el soporte de 2º nivel, así como su posterior recepción e instalación nuevamente en el sistema.

- Reparación de todos los defectos que se detecten, aunque no produzcan avería.
- Ejecución de pruebas y medidas para, después de una reparación o sustitución, comprobar el funcionamiento correcto de los equipos.
- Aviso, en su caso, a otros contratistas de las necesidades de su actuación.

El objetivo del servicio de Mantenimiento Correctivo de 1º nivel es la reposición inmediata del servicio afectado mediante la reparación del mismo o su sustitución por elementos redundantes del “stock” de repuestos del componente, módulo o equipo averiado.

Cuando no sea posible la resolución del problema por el servicio de 1º nivel, este procederá al escalado del mismo al soporte de 2º nivel, tomando las medidas que resulten oportunas: mediante la remisión al mismo de las piezas averiadas o la realización de las consultas necesarias.

En todo caso, debe procurarse la reposición del servicio, bien por haberse instalado un repuesto o equipo como sustituto o bien por haber proporcionado una solución técnica alternativa.

3.3.2 Mantenimiento preventivo

Con carácter excepcional el DIGV puede solicitar al adjudicatario la realización de trabajos de mantenimiento preventivo, de carácter periódico, consistentes en actuaciones sobre los sistemas para la su examen completo, limpieza general, ajuste, comprobación y verificación de la conformidad con las características mecánicas, eléctricas, de temporización, etc. de sus elementos.

3.3.3 Repuestos

El objetivo de la existencia de un "stock" de repuestos es el poder proporcionar un alto nivel de respuesta en los servicios de mantenimiento, asegurando un funcionamiento continuado de los sistemas mientras se repara el elemento averiado y permitiendo de esta forma la reposición inmediata del servicio.

En este expediente, el Gobierno Vasco, a su costa, pondrá a disposición del adjudicatario el “stock” de repuestos, considerados necesarios para mantener el nivel de servicio exigido.

Inventario de repuestos

El Adjudicatario estará obligado a custodiar y mantener, a lo largo de todo el contrato, el almacén de repuestos con los elementos y el número de ellos que recibió al inicio del contrato, estableciendo un fichero para los materiales y equipos puestos a su disposición y lo mantendrá permanentemente actualizado, llevando registro de entradas y salidas, con los correspondientes albaranes.

3.3.4 Garantías

Garantía del equipamiento

Los equipos cubiertos por el presente expediente de mantenimiento, pueden encontrarse dentro del periodo de garantía, ofertado por el suministrador durante la adquisición de dicho equipo.

El adjudicatario recibirá información detallada que permita identificar los equipos que se encuentran en garantía, el periodo de duración y condiciones de la misma, a fin de actuar apropiadamente a la hora de reparar los equipos, indicando al Gobierno Vasco la necesidad de exigir el cumplimiento de las garantías al suministrador correspondiente.

Garantía de los trabajos realizados

Así mismo los trabajos de reparación realizados por el Adjudicatario deberán disponer de una garantía asociada a los mismos.

3.4. Diagnóstico y operación remoto

La prestación de los servicios, cuando sea aplicable, se realizará mediante la conexión remota a los equipos objeto de soporte y/o mantenimiento a través de la red informática de DIGV, para la ejecución de programas especializados que permitan su configuración o examinar el estado del sistema, sus incidencias y errores, etc.

Para algunos sistemas también será posible el acceso remoto desde centros externos al DIGV o incluso en movilidad, siempre a discreción y según los procedimientos de acceso establecidos por el DIGV.

Los procedimientos que se realicen en función de este servicio, y por esta vía, se efectuarán única y exclusivamente con la autorización del responsable de la instalación o sistema de que se trate.

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario será responsable del correcto desarrollo de los trabajos de acuerdo a los requerimientos del presente pliego.

4.1. Supervisión del contrato

La actuación del contratista será supervisada por el técnico del Gobierno Vasco responsable del contrato, a su vez el contratista designará un responsable de la empresa.

El técnico responsable del Gobierno Vasco tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

El responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

El responsable de la empresa adjudicataria deberá disponer de un perfil técnico y disponibilidad temporal adecuado al que se deriven de los trabajos de coordinación que le son exigidos como parte del contrato.

Entre estos trabajos destacan los siguientes:

- El responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, canalizando toda la relación entre el contratista y el DIGV .
- Se encargará de comunicar al personal que vaya a prestar servicios en las dependencias del DIGV, las Normas generales de Seguridad y Salud para contratistas y subcontratistas, así como de certificar que dicho personal ha recibido y conoce dicho documento y que se compromete a cumplir y a hacer cumplir a su personal la normativa de seguridad y salud vigente durante el tiempo de ejecución del contrato. En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones el DIGV se reserva el derecho de resolver los contratos que tenga vigentes con la empresa contratada.
- Deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas; y en especial en lo relativo al cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación

El incumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en el presente pliego de Bases Técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que le hayan sido impartidas por escrito y advirtiéndole que son esenciales para el buen fin del contrato, se considerará causa de resolución del mismo.

Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de “lanzamiento del servicio” entre el Adjudicatario y el DIGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

En esta reunión además se definirán el resto de condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen, y se establecerán los procedimientos del trabajo a realizar que deberán ser aprobados por el Gobierno Vasco.

4.2. Niveles de Servicio comprometidos

La prestación de servicios solicitados en este pliego llevan asociados un **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)** por parte del Adjudicatario en base a los niveles de servicios comprometidos para este contrato según la oferta presentada.

Dicho Acuerdo de Nivel de Servicio estará alineado con las necesidades actuales siendo necesario su constante seguimiento para garantizar el servicio prestado. El acuerdo deberá también tener la suficiente flexibilidad para permitir su actualización en función de los cambios que pueda sufrir las infraestructuras o servicios demandados por el DIGV en el futuro.

En el Anexo II: Nivel de servicio solicitado asociado a este Pliego de Prescripciones Técnicas, se indican los valores, considerados como mínimos, solicitados para aquellos parámetros que indican la capacidad de respuesta de los contratistas, y fijan por tanto, el "Nivel de servicio" para el presente contrato que es requerido por el DIGV.

La capacidad y celeridad del contratista a la hora de responder a los avisos y de ejecutar las tareas objeto de este contrato se miden mediante el establecimiento de plazos y "Tiempos de respuesta y acción".

En el Anexo II: Nivel de servicio solicitado, se recogen la definición de estos "Tiempos de respuesta y acción" establecidos, tal y como se utilizan dentro del marco del presente expediente, así como los límites fijados para el valor y/o duración de los mismos.

Los plazos y "Tiempos de respuesta y acción" establecidos deberán ser satisfechos en un porcentaje no inferior al **95 %** de las incidencias. En caso contrario, en función de la naturaleza o gravedad de la avería, el DIGV podrá considerar que el Adjudicatario **NO esta capacitado** para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato, y/o considerar como "indisponible" el servicio de mantenimiento durante ese periodo de tiempo.

4.2.1 Gestión de avisos y cierre de Incidencias - ARRETA

Para la gestión y control de los avisos de incidencia, el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco ha establecido un Servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA.

El servicio ARRETA dispone de un Centro de Atención a usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas/día a través del cual se reciben las notificaciones de incidencia de los diversos centros y usuarios, y se cursan los avisos a las diferentes empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento y soporte.

Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de los procedimientos y herramientas establecidas por el DIGV y de acuerdo a las mismas. A través de estos procedimientos y herramientas se realizará, entre otros acciones, la notificación y cierre de

las incidencias, y servirán por tanto para la verificación y medida del grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con el servicio ARRETA: Flujogramas del Circuito de resolución de incidencias, de seguimiento de incidencias pendientes, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc. En el Anexo IV: Procedimientos de resolución de incidencias se explican los procedimientos asociados, vías establecidas de comunicación – acción, aunque pudieran variar a lo largo de la vida del contrato.

4.3. Registro y control de actividades

Los técnicos asignados por el adjudicatario al contrato actuarán bajo la supervisión de los representantes del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, que les sean asignados.

Los trabajos se realizarán con el alcance y objetivos que determine el personal del Gobierno Vasco.

Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de seguimiento y control de actividades establezca el Gobierno Vasco u organismos por él designados.

4.3.1 Registros de actividad e Informes

El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados. Esta información se proporcionará en forma de registros de actuaciones realizadas e informes que deberán presentarse de forma periódica.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a rellenar convenientemente los registros que a efectos de control de presencia disponga el Gobierno Vasco en sus instalaciones.

Se indican a continuación los requisitos mínimos establecidos para esta información:

Registro de averías atendidas

El contratista llevará un registro de todos los avisos de incidencia recibidos – atendidos, así como de las actuaciones realizadas al detectar fallos durante la supervisión periódica de los equipos.

Los datos a registrar se fijarán de mutuo acuerdo entre el técnico responsable del contrato del Gobierno Vasco y el responsable del adjudicatario. En cualquier caso, deberá incluir como mínimo:

- Fecha y Hora de recepción del aviso de incidencia, o detección de avería.
- Centro donde se produce la incidencia.
- Hora de llegada al centro / Hora de reparación de la incidencia.
- Descripción del problema o avería encontrada.
- Actividad realizada / Soluciones tomadas
- Materiales empleados para la reparación.



- Coste asociado o estimación de la misma.

Este informe, presentará los datos de forma ordenada y agrupados, permitiendo identificar, como mínimo, los incidentes y/o actividades realizadas cada mes y por cada emplazamiento.

La elaboración de este informe periódico tiene carácter obligatorio y será entregado al técnico responsable del Gobierno Vasco en papel, junto con la facturación. Su uso es indispensable tanto para certificar los trabajos realizados y el abono de los mismos.

En general, todos los informes y registros deberán llevarse de modo mecanizado, serán entregados al técnico responsable del Gobierno Vasco en papel y estarán disponibles en soporte informático (Compatible Access-Microsoft u ODBC).

Estos registros deberán estar a disposición del Gobierno Vasco, en cualquier momento a su petición.

Las averías de tipo estructural y las deficiencias de diseño se comunicarán mediante un informe específico.

Así mismo, el adjudicatario podrá proponer mejoras, modificaciones, ampliaciones o reformas de las instalaciones objeto del contrato, para lo cual se confeccionará un estudio de viabilidad, con la descripción de tareas, presupuesto y plazos previstos, entregando al Gobierno Vasco dicho estudio para su análisis y aprobación.

4.4. Documentación

El Gobierno Vasco facilitará toda la documentación técnica de que disponga de las instalaciones, equipos, módulos y elementos auxiliares. Esta documentación será propiedad del Gobierno Vasco, y su utilización estará restringida a este contrato

El Contratista estará obligado a mantener la citada documentación localizada y en perfecto estado de uso; para ello establecerá un registro de los planos, manuales y documentos de servicio e instalación a su disposición y lo mantendrá actualizado.

Actualización de la documentación

Cuando, como consecuencia de una reparación o sustitución, la documentación técnica entregada no reflejase el estado y configuración real de los equipos, el adjudicatario se verá obligado a actualizar los documentos que estuvieran afectados, de modo que en todo momento la documentación técnica se corresponda con la situación.

Al finalizar el contrato, el contratista estará obligado a devolver toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al Gobierno Vasco.

4.5. Asignación del Personal

La Administración se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación, y durante el curso de los trabajos, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la

empresa adjudicataria, tanto con respecto a sí misma, como con respecto al personal que proponga para la prestación de los servicios.

No obstante, la designación de Técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada, a simple petición de la Administración, y en este caso, el adjudicatario se obliga a proponer otras personas, de idéntica categoría, y con circunstancias personales y profesionales, al menos, idénticas a las inicialmente propuestas.

La elección por la Administración de esas u otras personas no alterará en ningún caso el precio ofertado por la empresa adjudicataria.

4.6. Seguridad

Secreto y confidencialidad

El personal del Contratista estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el Departamento de Interior del Gobierno Vasco.

El Contratista se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre, Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

Personal autorizado

El técnico responsable del Gobierno Vasco facilitará al personal de la empresa las autorizaciones de entrada a los centros o estaciones, cuando sea necesario.

El Adjudicatario presentará al Gobierno Vasco una relación del personal que realizara la prestación de los diferentes servicios, indicando su nombre, apellidos y número de DNI o pasaporte, así como su función o responsabilidad asignada dentro de las tareas objeto del contrato.

Esta relación de personas estará permanente actualizada recogiendo las altas y bajas que pudieran producirse entre el personal del adjudicatario asignado al contrato. Siempre que se produzcan modificaciones, el adjudicatario deberá comunicarlo con suficiente antelación al técnico responsable del Gobierno Vasco.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho de vetar en cualquier momento a cualquiera de las personas incluidas en la relación de personal.

Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

El adjudicatario se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DIGV recogidas en el Anexo III: Normas de Seguridad relativas a los sistemas de información.

5. CONCEPTOS DE COSTO Y FACTURACIÓN

El Adjudicatario será el encargado de realizar las tareas de mantenimiento, según las condiciones indicadas a lo largo del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, facturándose estas tareas de la siguiente forma:

El Gobierno Vasco considera los siguientes conceptos de costo asociados al servicio de mantenimiento, que vienen debidamente reflejados en el modelo de proposición económica asociado a este expediente, y mediante los cuales se permita la correcta y completa facturación de los servicios prestados.

Costo disponibilidad del servicio 24 x 7

El Gobierno Vasco considera un costo fijo asociado a la disponibilidad de personal necesario para mantener el servicio de guardias, así como la realización de los informes y documentación descritos, uso de los instrumentos y equipos de medida, y la formación actualizada necesaria.

Este costo se facturará de forma periódica mediante un importe fijo.

Costo media jornada técnico en horario laboral (€unidad)

El Gobierno Vasco considera un costo asociado a las actividades de:

- Soporte: La realización de las tareas habituales de soporte a la configuración y supervisión del equipamiento: Seguimiento del funcionamiento y operación de los sistemas, la realización de backups de las grabaciones sobre los soportes de archivo a largo plazo, configuración de los parámetros operativos de los equipos a demanda del DIGV, etc.
- Mantenimiento correctivo: Las actuaciones puntuales que se le soliciten de carácter correctivo ante una incidencia detectada en los sistemas.

En base a la experiencia previa del tipo de actividades demandados y duración de las mismas en su ejecución, se considera conveniente establecer un costo fijo por media jornada de trabajo, que en general cubre sobradamente el tiempo medio de duración de las actuaciones solicitadas, incluido el tiempo de los desplazamientos.

Suplemento por media jornada fuera de horario laboral (€/ unidad)

En caso de requerirse la realización de los trabajos fuera del horario laboral, será de aplicación un suplemento que se sumará al costo de la media jornada del técnico en horario laboral.

Costo desplazamientos (€/ Km.)

Así mismo, en caso de requerirse el desplazamiento de los técnicos a los centros del DIGV, será de aplicación un costo por el kilometraje recorrido.

**Aspectos a tener en cuenta para la facturación de los servicios:**

1.- El costo asociado a la disponibilidad del servicio 24 x 7 se facturará de forma periódica, según la periodicidad establecida para este expediente, mediante un importe fijo.

La regularización del periodo de tiempo trabajado correspondiente al primer mes, suponiendo que el inicio de los trabajos no se produce el día 1 de dicho mes, se efectuará con la primera factura, mediante un prorrateo, que tendrá en cuenta los servicios prestados entre la fecha de adjudicación y el último día de dicho mes.

2.- Los conceptos de :

- Costo media jornada técnico en horario laboral (€/ Unidad).
- Suplemento por media jornada fuera de horario laboral(€/ Unidad).
- Costo desplazamientos(€/ Km.).

, se facturarán solo en caso de producirse ese tipo de actividades y según la unidad de medida establecidas para las mismas.

3.- La facturación del costo de los desplazamientos, solo es válida para aquellas actividades generadas por avisos de avería o a solicitud expresa del Gobierno Vasco. Solo se admitirá el costo del kilometraje realizado dentro de la C.A.P.V.

4.- Las horas extraordinarias en que, debido a la legislación laboral, pudieran incurrir, las dietas y otros gastos se encuentran incluidos en el precio ofertado y correrán a cargo del adjudicatario.

6. ANEXO I: EQUIPAMIENTO DE GRABACIÓN DE VOZ DEL DIGV

En este Anexo se recoge el detallan los equipos de grabación/reproducción de comunicaciones vocales utilizados actualmente por el DIGV y su localización geográfica.

Resumen equipos / sistemas de grabación de audio del DIGV

Los equipos se encuentran agrupados según tipo, fabricante y modelo. También se recogen algunas de sus principales características.

<u>Fabricante - Modelo</u>	<u>Nº Canales/Tipo</u>	<u>Soporte de Grabación</u>	<u>Nº Equipos / centros</u>
RACAL (ahora Nice) Mirra serie II	8 So y 8 analog.	DVD-RAM	23 equipos 23 centros
NICE NiceLog	(Ver Indicaciones del desglose)	DAT – DDS3/4	4 sistemas 4 centros
CYBERTECH Mynavoice voz IP	1 Core + 3 Satélites (Ver Indicaciones del desglose)	HD – USB	1 sistema 3 centros
CYBERTECH Mynavoice TETRA Recording MV 3.3 SP1	1 Core + 2 Satélites (Ver Indicaciones del desglose)	HD – USB	2 sistemas 2 centros
VOID Sistemas AURALL 6.0 - Voz IP	1 Core + 3 Satélites (Ver Indicaciones del desglose)	HD – USB	1 sistema 3 centros
ASC Telecom EVOip para OpenScape Voice	(Ver Indicaciones del desglose)	NAS	1 sistema
ASC Telecom EVOip para Hipath 4000	(Ver Indicaciones del desglose)	NAS	3 sistemas 3 centros
Servidor de Tiempo Moser Baer DTS4801			1 equipo 1 centro

6.1. Descripción de los sistemas de grabación

6.1.1 Descripción sistema de grabación NICE

El sistema de grabación NICE Log está formado por los siguientes equipos y elementos:

- Grabadores digital NiceLog con interfaces digitales para su integración con Hicom300 en configuración Nice TotalCall Recording .
- Gestor de llamadas NiceCls.

- Sistema de sincronización horaria a red local.
- Software de gestión de grabación para su instalación en puestos de operador.

6.1.2 Descripción sistemas de grabación del fabricante CYBERTECH

Los dos sistemas de grabación CYBERTECH tienen una estructura similar formada por los siguientes equipos y elementos:

- Satélite: unidad de captura de grabaciones sobre líneas y/o canales a grabar.
- Core : unidad de almacenamiento centralizado en la que se ubican los soportes de backup, y a través de la cual se acceden a las grabaciones.
- Software de gestión de grabación para su instalación en puestos de operador.

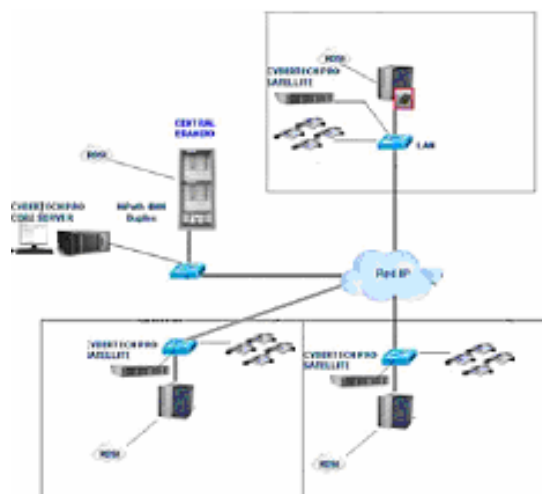
Mynavoice TETRA Recording MV 3.3 SP1

- En este sistema los satélites están dotados de tarjetas para interconexión a líneas E1 - PCM30, utilizadas para la captura de las comunicaciones del sistema radio TETRA Dimetra 5.2
- Así mismo dispone de un servidor CTI para integración de datos asociados a las comunicaciones a través del servicio ATIA de la infraestructura radio TETRA Dimetra 5.2

El almacenamiento se realiza de forma centralizada en el core del sistema, así como en un dispositivo externo (HD – USB) sobre el que se realizan copias de seguridad periódicas.

Cybertech Pro ver 6.0 - Voz IP

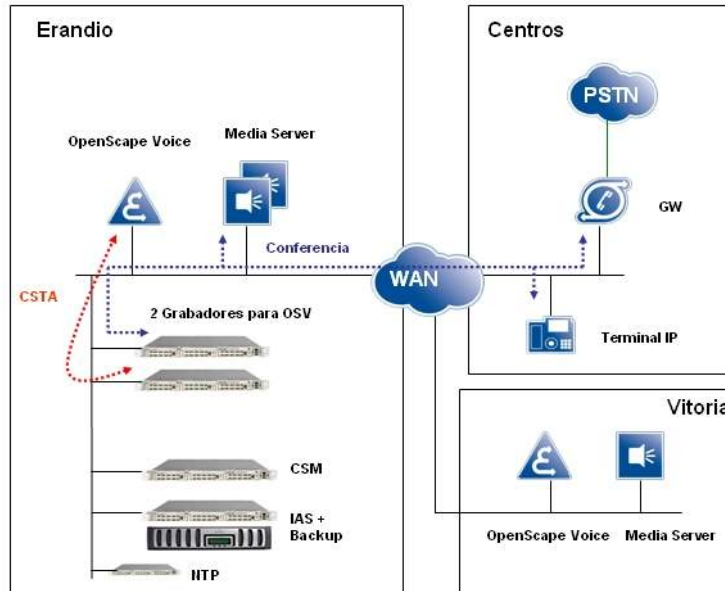
- En este sistema las llamadas de VoIP son grabadas por los satélites por el método de grabación IP pasiva mediante sniffing de paquetes RTPs en la electrónica de red del centro donde se ubican los satélites.



El almacenamiento se realiza de forma centralizada en el core del sistema, así como en un dispositivo externo (HD – USB) sobre el que se realizan copias de seguridad periódicas.

6.1.3 Descripción sistemas de grabación del fabricante ASC Telecom

Entorno OpenScape Voice

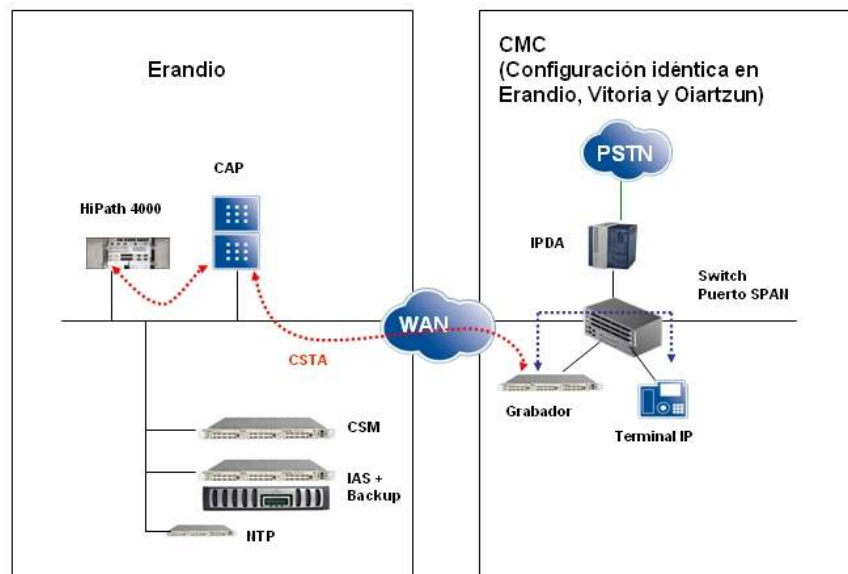


La grabación de llamadas se realiza en modo *activo*, lo que supone el uso del media servir de la plataforma OpenScape Voice para el establecimiento de una conferencia a tres entre la central, la extensión a grabar y el grabador. No se requiere la definición de puerto SPAN en la electrónica de red.

El inicio/parada de la grabación así como los datos de la llamada como son ANI, DNIS, extensión etc., son obtenidos directamente por el grabador de la central a través CSTA.

Entorno HiPath 4000

La solución incluye tres satélites de grabación para HiPath 4000.



Los satélites de grabación se configuran en modo pasivo mediante sniffing de paquetes RTPs, configurando un puerto SPAN en la electrónica de red de los centros.

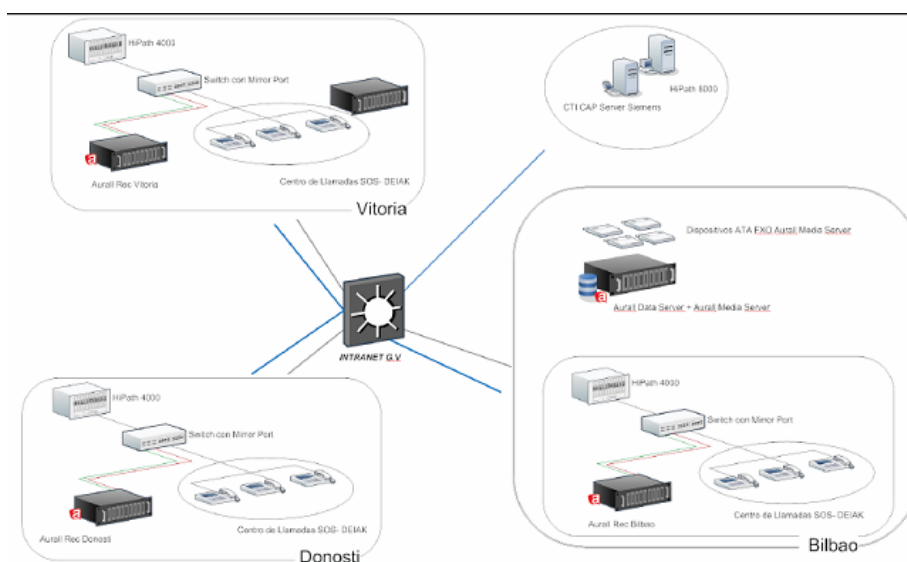
El inicio/parada de la grabación así como los datos de la llamada como son ANI, DNIS, extensión etc., son obtenidos por el grabador por dos métodos:

- directamente de la central Hipath 4000 a través de la integración CTI del grabador mediante el uso del servidor CAP.
- mediante la decodificación de la señalización del protocolo Cornet-IP

El almacenamiento de ambos sistemas se realiza de forma centralizada en un sistema único de almacenamiento de alta capacidad (NAS): Servidor NAS – 12 discos 800Gb - 4TB Netos + discos de RAID, Spare y doble paridad.

6.1.4 Descripción sistemas de grabación del fabricante VOIS Sistemas

Sistema formado por un core de control y almacenamiento y tres satélites.



Los satélites de grabación se configuran en modo pasivo mediante sniffing de paquetes RTPs, configurando un puerto SPAN en la electrónica de red de los centros.

El inicio/parada de la grabación así como los datos de la llamada como son ANI, DNIS, extensión etc., son obtenidos por el grabador por dos métodos:

- directamente de la central Hipath 4000 a través de la integración CTI del grabador mediante el uso del servidor CAP.
- mediante la decodificación de la señalización del protocolo Cornet-IP

El almacenamiento se realiza de forma centralizada en el core del sistema, así como en un dispositivo externo (HD – USB) sobre el que se realizan copias de seguridad periódicas.

6.1.5 Descripción sistemas de grabación del fabricante RACAL

Equipos de grabación multicanal dotados de tarjetas para permitir la grabación de hasta 8 extensiones telefónicas RDSI (2B+D) y 8 extensiones analógicas.

El almacenamiento se realiza de forma local en cada equipo disponiendo para ello de dos unidades DVD – RAM.

6.1.6 Servidor de referencia horaria

Como parte de los sistemas de grabación se dispone de un servidor patrón de referencia horaria , cuyo mantenimiento queda incluido dentro del objeto del presente contrato

– Servidor de Tiempo Moser Baer DTS4801

Este servidor sirve de referencia horaria para los diferentes sistemas de grabación del DIGV independientemente del fabricante.

6.2. Distribución geográfica de equipos

Los equipamientos se distribuyen en función de los servicios de grabación a los cuales van destinados.

VOID Sistemas - AURALL 6.0 -> Centros SOS Deiak

CYBERTECH - Mynavoice voz IP -> Dirección de Tráfico

CYBERTECH - Mynavoice TETRA Recording -> Red de radio TETRA

ASC Telecom -> Dirección de la Ertzaintza en centros medianos y grandes.

RACAL (ahora Nice) Mirra serie II -> Dirección de la Ertzaintza en comisarías y centros pequeños

Los equipos **NICE** - NiceLog se mantienen operativos y disponibles a efectos de acceso al histórico de grabaciones contenido en los mismos , si bien actualmente no están conectados a los sistemas de comunicaciones y no recogen nuevas grabaciones.

La distribución de equipos y centros por provincia es, aproximadamente, la siguiente:

Población/ Calle	Tipo centro	Tipo Equipo
Araba		
Laguardia	Comisaría	Mirra
Llodio	Comisaría	Mirra
Vitoria (Portal de Foronda)	CMC	CYBERTECH – Sat NICE Log AURALL – Sat ASC Telecom - Sat
Bizkaia		
Balmaseda	Comisaría	Mirra
Basauri	Comisaría	Mirra
Durango	Comisaría	Mirra
Galdakao	Comisaría	Mirra
Gernika	Comisaría	Mirra

Población/ Calle	Tipo centro	Tipo Equipo
Getxo	Comisaría	Mirra
Muskiz	Comisaría	Mirra
Ondarroa	Comisaría	Mirra
Sestao	Comisaría	Mirra
Bilbao - Txurdinaga	Centro SOS	NICE Log x 2 CYBERTECH – Sat AURALL – Core y Sat
Erandio		NICE Log CYBERTECH – Sat CYBERTECH – Core CYBERTECH – Core ASC Telecom – Core , NAS y SAT
Gipuzkoa		
Azkoitia	Comisaría	Mirra
Beasain	Comisaría	Mirra
Bergara	Comisaría	Mirra
Eibar	Comisaría	Mirra
Hernani	Comisaría	Mirra
Irún	Comisaría	Mirra
Ondarreta	Comisaría	Mirra
Rentería	Comisaría	Mirra
Tolosa	Comisaría	Mirra
Zarautz	Comisaría	Mirra
Zumarraga	Comisaría	Mirra
Oiartzun	CMC	ASC Telecom – Sat CYBERTECH – Sat
Donosti (San Martin)	Centro SOS	AURALL – Sat

Los datos anteriores constituyen un resumen aproximado del equipamiento actual del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco. El número de equipos por centro, así como el número y tipo de canales empleados, pueden variar en determinados centros.

El adjudicatario recibirá información detallada, número exacto y características de los equipos a mantener en el momento de formalizar el contrato.

En cualquier caso, el ámbito de cobertura del servicio de mantenimiento será toda la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Así mismo, el Gobierno Vasco podrá, a lo largo del periodo de validez del contrato, sustituir los equipos existentes por otros de características similares a los indicados, pasando estos últimos, de forma automática, a estar cubiertos por el contrato de mantenimiento en las mismas condiciones que los equipos sustituidos.

7. ANEXO II: NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO

7.1. Soporte a la operación de equipos

Horario laboral

Los servicios de configuración, revisión periódica de los equipos y otros que puedan requerirse de naturaleza programada se realizarán normalmente dentro del horario laboral.

Dicha jornada laboral se adaptará a la jornada laboral de los técnicos del Gobierno Vasco.

En cualquier caso, en la oferta el licitador indicará los horarios correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.

Las operaciones de mantenimiento preventivo que requieran el corte de los servicios, o aquellas otras en que no se pueda garantizar su continuidad, se realizarán en el horario que menos molestias causen a los servicios afectados. En estos casos el horario será prefijado con el técnico responsable del Gobierno Vasco, pudiendo abarcar cualquiera de las 24 horas del día.

Disponibilidad del Personal

Una vez iniciado el contrato el equipo de trabajo deberá estar a disposición del Gobierno Vasco; quien procederá a su autorización para el acceso a centros y sistemas.

En el caso de que se prevean circunstancias que aconsejen la suspensión temporal del servicio o una reducción en el número de técnicos dedicados al contrato, se procederá a su comunicación a la empresa adjudicataria. De igual forma, en caso de requerirse un mayor nivel de soporte o preverse una mayor carga de trabajo, se procederá a su comunicación a la empresa adjudicataria a fin de que esta pueda complementar el equipo de trabajo con mas técnicos.

7.2. Trabajos de Mantenimiento de 1º nivel

7.2.1 Periodo de atención

Las necesidades operativas de estos sistemas requieren su funcionamiento durante las 24 horas del día y los 365 días del año, lo que implica la realización de tareas de mantenimiento correctivo intensivo para que se pueda ofrecer una calidad de servicio adecuada.

El contratista deberá garantizar que su servicio de mantenimiento es **permanente**, y esta disponible durante **las 24 horas de cada uno de los 365 días del año**.

El adjudicatario tomará las medidas que fueran precisas para asegurar que tiene suficiente personal localizable y puede atender cualquier incidencia, dentro del periodo de atención indicado y con los tiempos de respuesta que se le solicitan.

Sistema de recepción de avisos de avería

En consonancia con el “Periodo de Atención” solicitado, el Contratista dispondrá de un sistema de recepción de avisos de averías durante las 24 horas del día, con respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, admitiéndose respuestas mecanizadas (re-encaminamiento automático del aviso al equipo de mantenimiento) fuera de la jornada laboral.

En la oferta se describirá el sistema de recepción y tratamiento de avisos de incidencia propuesto.

7.2.2 Tiempos de respuesta y acción

La capacidad y celeridad del contratista a la hora de responder a los avisos y de ejecutar las tareas objeto de este contrato se miden mediante el establecimiento de los denominados “Tiempos de respuesta y acción”.

Categoría de averías

Se establecerán niveles en el tipo de averías, para adecuar los medios y tiempos requeridos a la magnitud de la misma, en función de la siguiente escala de prioridades:

- Avería Grave: repercusión importante en el funcionamiento del sistema o equipo de un sistema de grabación, que impida el normal funcionamiento de todo el sistema o gran parte del mismo; por ejemplo, fallo en el soporte de grabación general.

En cualquier caso, se considerarán como averías graves las que acontezcan en los sistemas de grabación de los centros de coordinación de llamadas de emergencias 112 SOS-DEIAK” y los CMC (Centros de Mando y Control) de la Ertzaintza.

- Avería Leve: repercusión leve en el funcionamiento que no afecte al rendimiento global del sistema o equipo de grabación; por ejemplo, el fallo de un solo canal a grabar.

- Tiempo máximo de respuesta al aviso:

En caso de producirse un aviso de avería, es el tiempo, contado a partir de la notificación del aviso al adjudicatario hasta el inicio de las reparaciones o tareas a realizar, ya sea de forma remota o “in situ”, que no deberá sobrepasar el “Tiempo máximo de respuesta al aviso” fijado.

El “Tiempo máximo de respuesta al aviso” establecido para este contrato es de:

- Para Avería Grave: es de **3 horas**, para avisos recibidos en horario laboral; y de **4 horas** para cualquier otro horario a contar desde la hora del aviso.
- Para Avería Leve: primera hora de la jornada laboral del primer día laboral siguiente al aviso.



8. ANEXO III: NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El contratista se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DIGV

- No introducir software informático ajeno al Departamento de Interior.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Interior, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la palabra de paso - clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.

Además, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la Intranet del Departamento de Interior no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del Departamento de Interior.
- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del Departamento de Interior.

8.1. Acceso y protección de datos

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12, que a continuación se transcribe:

“Artículo 12.- Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1.- (...)

2.- La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el Artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3.- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruido o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4.- En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente.”

A tal fin, y conforme el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta Memoria Descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

8.2. Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la Administración.

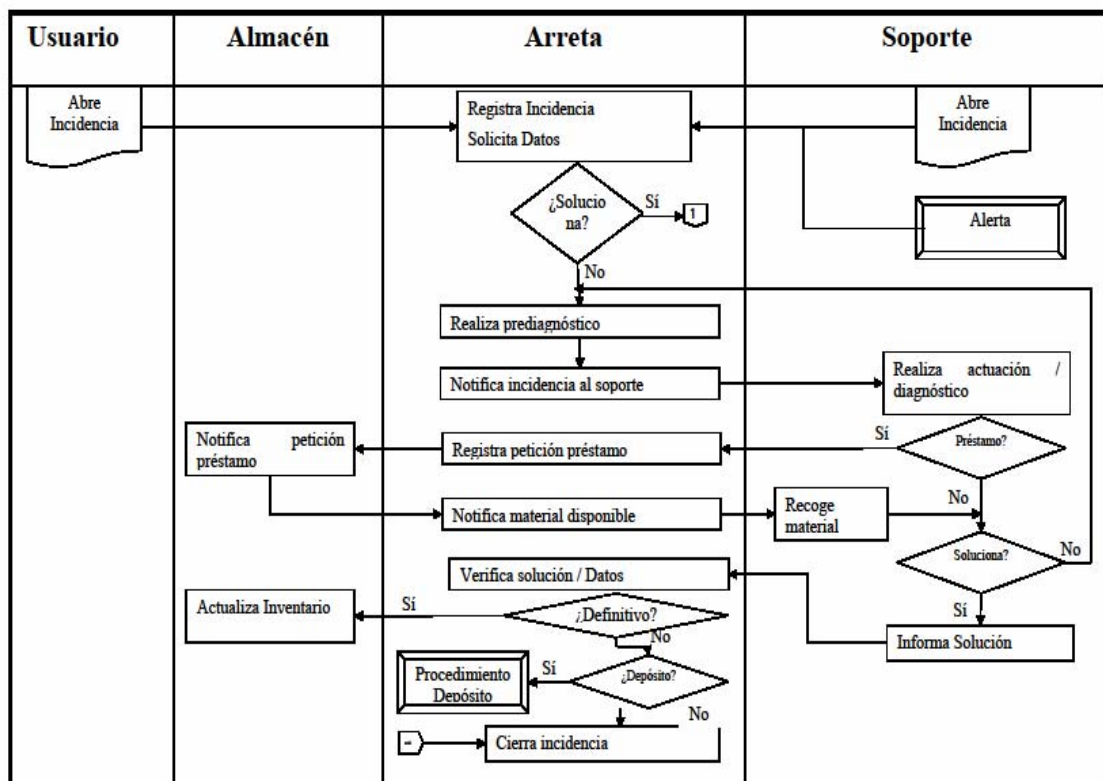
Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio Departamento y Organismo Autónomo.

El Contratista se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre, Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

9. ANEXO IV: PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

9.1. Procedimiento general

En el siguiente esquema se describe dicho procedimiento seguido por ARRETA.



Elementos contemplados por este procedimiento

Tarea	Descripción	Participantes	Responsable
1	<p><u>Detección de la incidencia</u></p> <p>El usuario, o el soporte encargado de velar por el buen funcionamiento de los sistemas, cuando detecte una incidencia en alguno de los elementos afectados, comunicará la incidencia al Servicio Arreta.</p>	<p>Usuario/ Soporte</p> <p>Servicio Arreta</p>	<p>Usuario/ Soporte</p>



Tarea	Descripción	Participantes	Responsable
2	<p><u>Documentación de la incidencia</u></p> <p>El Servicio Arreta recabará del usuario los datos necesarios para el diagnóstico y/o tramitación de la incidencia, registrándolo en el sistema.</p> <p>Una vez reportada la incidencia al Servicio Arreta, éste facilitará al usuario el número de incidencia que le corresponde, con el que podrá, en todo momento, hacer seguimiento de la situación en la que se encuentra la misma.</p> <p>Si la incidencia fuese reportada por el soporte encargado del mantenimiento de dicho sistema, se le comunicará el número de incidencia con la cual poder realizar el seguimiento de la misma. En este caso, una vez registrada la incidencia, se continuará en el punto 4 del presente procedimiento.</p>	<p>Usuario/ Soporte</p> <p>Servicio Arreta</p>	Servicio Arreta
3	<p><u>Diagnóstico de la incidencia</u></p> <p>El Servicio Arreta realizará unas comprobaciones con el usuario para determinar cuál puede ser la causa del problema descrito. En el caso de detección a través de las alertas de monitorización, en los casos, en los que proceda, se confirmará el no funcionamiento con el usuario antes de su comunicación al soporte.</p> <p>Como consecuencia de este prediagnóstico, se podrán obtener los siguientes resultados:</p> <p>Solución: Se facilitará telefónicamente la solución al usuario y si ésta es conforme, se dará por cerrada la incidencia.</p> <p>No es soportada por la D.T.I.T.: Se informará al usuario y se cerrará por fuera de ámbito. Si se conoce, se le informará de adónde puede acudir para solucionar su problema.</p> <p>Es soportada por la D.T.I.T.: Se le indicará que se notificará el problema al soporte correspondiente.</p>	<p>Usuario</p> <p>Servicio Arreta</p>	Servicio Arreta
4	<p><u>Direccionamiento de la avería</u></p> <p>Una vez realizado el diagnóstico y conocido el grupo soporte al que corresponde su resolución, el Servicio Arreta notificará la misma a dicho Grupo Soporte.</p> <p>Si el soporte dispusiese de un sistema de gestión de incidencias, se solicitará el número asignado en el mismo con el fin de facilitar el cuadro de incidencias y el seguimiento hasta su resolución.</p>	<p>Servicio Arreta / Grupo Soporte</p>	Servicio Arreta



Tarea	Descripción	Participantes	Responsable
5	<p><u>Reparación de la avería / Sustitución por el Grupo Soporte</u></p> <p>Una vez el soporte reciba la notificación de la incidencia procederá a la reparación / solución de la misma.</p> <p>Si durante el transcurso de la reparación, el grupo soporte detectase que la incidencia no le corresponde, o que finalizada su actuación debe acudir otro grupo, notificará de ello al Servicio Arreta, con el fin de que éste proceda a su redireccionamiento (ver punto 4 del presente procedimiento).</p> <p>Todo movimiento de material, que sea necesario realizar para dejar el puesto operativo, se deberá comunicar por el técnico que está llevando a cabo la reparación desde el propio centro al Servicio Arreta. Si el elemento dispone de número de serie o éste es significativo para la distinción del mismo, se deberá comunicar tanto el número de serie del elemento que se saca del centro como el que se deja en su sustitución. También deberá indicarse si se trata de un cambio provisional o una sustitución definitiva.</p> <p>En caso de que el soporte no dispusiese de material para llevar a cabo la reparación, podrá solicitar al Servicio Arreta la tramitación de préstamo por parte del almacén de la D.T.I.T. Estos préstamos quedarán registrados en la herramienta con el fin de facilitar el posterior seguimiento hasta su devolución por el soporte.</p> <p>En el caso de que el grupo soporte, para la resolución del problema deba acudir a un centro de trabajo del Departamento de Interior, lo comunicará al Servicio Arreta con el fin de concertar cita y/o avisar al centro de que va a acudir un técnico a solucionar la incidencia. Si es posible se indicará el nombre del técnico, con el fin de facilitar el acceso del mismo al centro. Además, si es necesaria la entrada del vehículo al centro (para el porte de material) se deberá comunicar la matrícula del mismo, para agilizar el control de dicho vehículo al centro.</p> <p>Nota: Todos los técnicos que acudan a los centros deben ser personal previamente autorizado por el Departamento de Interior. Esta gestión se debe realizar previamente a través del Servicio Arreta o de la Jefatura de la División T.I.T.</p>	<p>Usuario /</p> <p>Servicio Arreta /</p> <p>Grupo Soporte</p>	Servicio Arreta
6	<p><u>Comunicación de la solución dada</u></p> <p>El soporte comunicará las acciones realizadas para la reparación del elemento así como la solución final realizada, con indicación de si se ha realizado una sustitución provisional o definitiva, en caso de cambio de material.</p> <p>En caso de realizarse una sustitución, se deberán informar los números de serie afectados así como si se han realizado con material de Interior o del propio soporte.</p>	<p>Servicio Arreta</p> <p>Grupo Soporte</p>	Servicio Arreta

Tarea	Descripción	Participantes	Responsable
7	<p><u>Comprobación de la solución dada</u></p> <p>Comunicado por el Grupo de Soporte la solución de la incidencia al Servicio Arreta, éste llamará al usuario para comprobar que el mismo está conforme con dicha solución. En el caso de que se realice una sustitución se pedirá también la conformidad a la misma.</p> <p>Si así fuese, se considerará la avería resuelta y se dará ésta por cerrada. Si la sustitución ha sido provisional se abrirá una incidencia de depósito con el fin de realizar el seguimiento de la misma (Ver procedimiento de Depósito). Si la sustitución fuese definitiva se comunicará a Almacén con el fin de actualizar el inventario. Para ello, el soporte deberá informar del número de serie del elemento que se ha dejando como definitivo.</p> <p>En caso de que el usuario no diese su conformidad, se volverá a notificar al Grupo Soporte, con lo que se retornaría al punto 4 del presente procedimiento.</p>	<p>Usuario</p> <p>Servicio Arreta</p>	Servicio Arreta

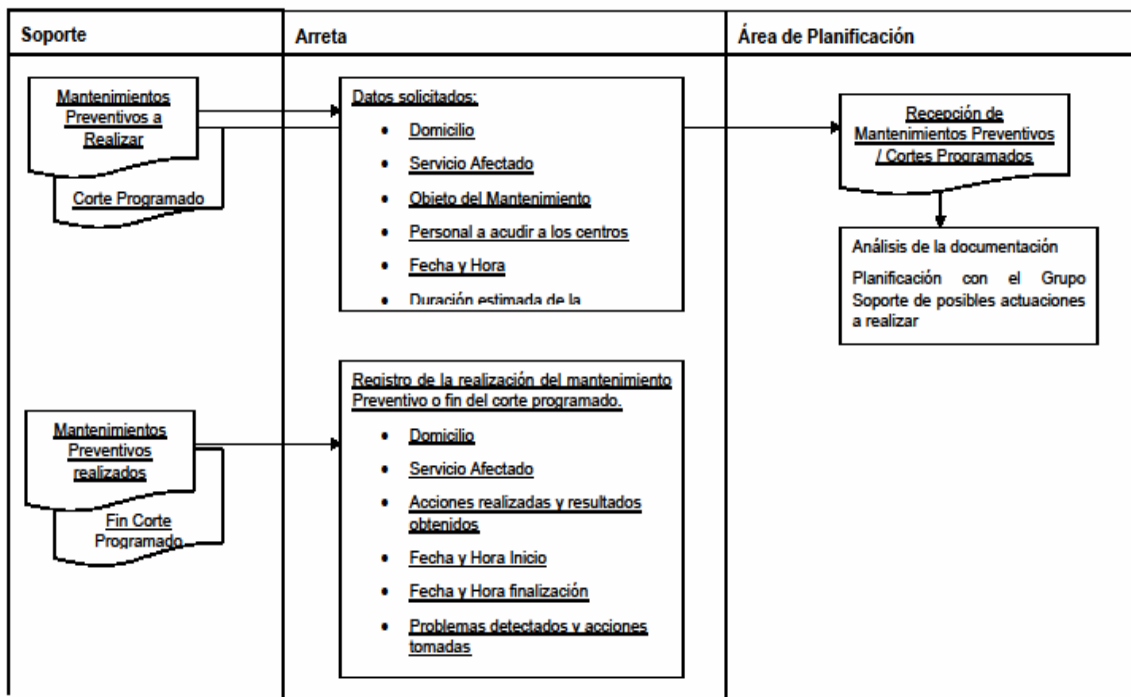
MEDIOS DE CONTACTO CON ARRETA

e-mail: asportes@hsdi.ej-gv.es

Teléfono: 946 078 152

Fax: 946 078 175

9.2. Procedimiento mantenimiento preventivo





Elementos contemplados por este procedimiento

Tarea	Descripción	Participantes	Responsable
1	<p>Comunicación de la Planificación del Mantenimiento Preventivo / Corte Programado</p> <p>El soporte encargado del mantenimiento de los sistemas correspondientes, será el encargado de notificar la planificación de los mantenimientos preventivos a realizar así como los cortes programados que vayan a producirse. Estas comunicaciones se realizarán al Servicio Arreta y al Área de la D.T.I.T. correspondiente.</p> <p>En el caso de mantenimiento preventivo se deberá comunicar con la antelación establecida en el expediente adjudicado. Si en éste no se establece dicho periodo se deberá notificar con 1 mes de antelación. Si fuese un corte programado, lo antes posible siendo el periodo mínimo de preaviso de 1 semana.</p>	<p>Soporte Servicio Arreta D.T.I.T.</p>	<p>Soporte</p>
2	<p>Recepción de la Planificación del Mantenimiento Preventivo / Corte Programado</p> <p>El Servicio Arreta comprobará que se notifican todos los datos relativos al mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domicilio • Servicio Afectado • Objeto del Mantenimiento • Personal a acudir a los centros • Fecha y Hora • Duración estimada de la intervención <p>En caso de que faltase alguna información, será recabada al soporte.</p> <p>El Área de la D.T.I.T., recibida la documentación de los mantenimientos preventivos o cortes programados, analizará si es necesaria la realización de alguna acción como consecuencia de la realización de estas acciones. Si ésta fuese necesaria, contactará con el soporte con el fin de definir la actuación a realizar.</p>	<p>Soporte Servicio Arreta D.T.I.T.</p>	<p>Servicio Arreta D.T.I.T.</p>



Tarea	Descripción	Participantes	Responsable
3	<p>Comunicación de la realización del mantenimiento preventivo / fin del corte programado</p> <p>Una vez el grupo soporte realice las actuaciones de mantenimiento preventivo correspondiente o dé por finalizado el corte programado, procederá a su notificación al Servicio Arreta. Para ello, informará los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domicilio • Servicio Afectado • Acciones realizadas • Fecha y Hora Inicio • Fecha y Hora finalización <p>El Servicio Arreta procederá a registrar la información recibida.</p>	Servicio Arreta Soporte	Servicio Arreta

9.3. - Información a intercambiar en la Gestión de Incidencias

FORMULARIO 1: Asignación de una incidencia desde Arreta

Jakinarazten dizut honako taulan jasotzen den identifikatzailea duen arazoaren berri eman dela.

JAKINARAZPENA

Arazoaren Datuak

Arazo Kodea:	99999	Arazo Mota:	
Hasiere Data:		Hasiere Ordua:	
Lehentakuna:	Letatik - Setara	Sailkapena:	
Deskribapena:			
Asignatuta Euskarria:			
Euskarriari buruzko Oharrak:	Datu hau ez dago beti. Beste euskarri batek oharrak esan ditunean besterik ez.		

Kaltetutako Elementua

Identifikatzailea:	Inventario-Kodea:
Zentroa:	Biltegia:
Posta Helbidea:	Bermearen Amaiera Data:
Mota:	
Lotutako Datuak:	
Egindako Probak:	
Kontaktuaren Datuak	
Kontaktuaren Kodea:	Kontaktuaren Izena:
Kontaktuaren Telefonoa:	Beste Telefonoak:
Oharrak:	



FORMULARIO 2: Cierre de una incidencia por el soporte

Datos a aportar por el grupo de soporte al SERVICIO ARRETA cuando se soluciona o se diagnostica que corresponde a otro soporte.

Número de Incidencia	XXXXXXXXXX
Soporte que reporta el formulario	
Diagnóstico / Problema	
Actuación / Solución	
Clasificación de la avería	En función de una clasificación estándar identificación de dónde se ha producido la avería. Desde el Servicio Arreta se pasa una posible clasificación que se deberá validar y/o completar.
Causa de la avería	En función de unas causas estándares se debe identificar la causa que ha producido el problema. Si la causa fuera por "Mal uso" se deberá indicar en qué ha consistido este mal uso.
Fecha y hora	En la que se ha solucionado o derivado el problema a otro soporte o al Servicio Arreta
Soporte a derivar	Si se deriva a otro soporte y se conoce quién debe continuar con la reparación.
Soporte avisado (Si / No)	
Fecha y hora en la que se ha avisado	
Observaciones	

FORMULARIO 3: Información Periódica de Incidencias Pendientes

Datos a aportar por el Soporte al Servicio Arreta para realizar el seguimiento periódico.

Lista de incidencias con los siguientes datos:

Id. Problema	F. Inicio	Descripción Llamada	Estado	Clasificación	Causa	Fecha Solución	Hora Solución	Observaciones
						Si solucionado		