



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE EXTENSIONES Y TERMINALES DE RED TELEFÓNICA



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ALCANCE DEL CONTRATO.....	2
2.1.	SERVICIOS SOLICITADOS.....	2
2.2.	NIVEL DE SERVICIO.....	2
3.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA RED TELEFÓNICA PRIVADA DEL DIGV	3
3.1.	ARQUITECTURA DE LA RED.....	3
3.2.	RED DE ABONADOS TELEFÓNICOS.....	3
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.....	5
4.1.	MANTENIMIENTO.....	5
4.1.1	<i>Nivel de Servicio asociado al mantenimiento correctivo.....</i>	<i>6</i>
4.2.	ADECUACIÓN DE INSTALACIONES.....	8
4.3.	ACOMPAÑAMIENTOS Y COORDINACIÓN CON OTROS CONTRATISTAS.....	8
4.4.	EJECUCIÓN PARCIAL POR OTROS CONTRATISTAS	8
4.5.	MATERIALES	9
4.5.1	<i>Cableados y pequeño material de instalación</i>	<i>9</i>
4.5.2	<i>Terminales y accesorios telefónicos</i>	<i>9</i>
4.6.	GESTIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD	9
4.7.	DOCUMENTACIÓN.....	10
4.8.	GESTIÓN DE LA GARANTÍA.....	11
5.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	12
5.1.	SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA.....	12
5.2.	MEDIOS	12
5.3.	GESTIÓN DE AVISOS DE INCIDENCIAS - ARRETA.....	13
5.4.	REGISTROS, NOTIFICACIONES E INVENTARIOS.....	13
5.4.1	<i>Registro de AVISOS de avería recibidos</i>	<i>13</i>
5.4.2	<i>Informe mensual de AVERIAS y ACTIVIDADES</i>	<i>14</i>



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Interior del Gobierno Vasco (en adelante DIGV) dispone de una red telefónica corporativa de carácter privado, mediante la cual da servicio a la Policía Autónoma Vasca y otros servicios dependientes del Departamento de Interior, en especial a los centros de coordinación de emergencias, centros SOS Deiak.

Dentro de esta red telefónica, como en cualquier otra de su tipo, se distinguen dos partes bien diferenciadas: por un lado la infraestructura de centrales telefónicas, y por otro los usuarios con sus terminales telefónicos.

Con el tiempo resulta necesario realizar actuaciones de mantenimiento sobre esta red telefónica, y en especial sobre la red de usuarios y sus terminales, a medida que crecen las necesidades y se establecen nuevos usuarios, se modifican los ya existentes, o como respuesta frente a la degradación de los terminales y cableados asociados a las extensiones telefónicas.

Se trata en general de pequeñas actuaciones con el objeto de instalar un nuevo terminal, o sustituir uno averiado, que pueden conllevar en ocasiones el tendido de cables y suministro de pequeño material (conectores, repartidores, etc.)

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir y fijar las características generales y particulares que deben satisfacer los suministros, y las condiciones de ejecución de los trabajos a realizar como parte del contrato para el **Mantenimiento de las extensiones y terminales de la red telefónica privada** del Departamento de Interior del Gobierno Vasco.



2. ALCANCE DEL CONTRATO

El mantenimiento de las extensiones y terminales pertenecientes a la red telefónica privada del DIGV.

2.1. Servicios solicitados

El contrato comprende la realización de todos los servicios y trabajos considerados necesarios, y que así se le soliciten, para mantener las extensiones de la red telefónica privada del DIGV plenamente operativos a lo largo del tiempo.

Las tareas consideradas como mínimo incluidas dentro de este contrato serán:

- La realización de trabajos de mantenimiento correctivo sobre las extensiones.
- La realización de pequeñas modificaciones o ampliaciones sobre las instalaciones existentes a fin de adaptarlas a las necesidades que surjan a lo largo del tiempo.
- Las tareas de revisión, reposición, reconfiguración o reubicación de terminales.
- La realización de acompañamientos y/o coordinación de obras de otros contratistas cuyos trabajos incidan sobre la red telefónica privada del DIGV.

Dentro del término “terminales” se recogen tanto terminales telefónicos, maquinas de fax, módems, dispositivos ADSL, y cualquier otro dispositivo que se conecte a extensiones telefónicas. En general para estos elementos se solicitará su revisión, y en caso de fallo, su sustitución por otro equivalente si procede, así como la recogida y traslado del equipo averiado a los almacenes del DIGV.

El DIGV se reserva el derecho de solicitar a otros contratistas la realización de los trabajos de mantenimiento o traslado de terminales telefónicos, cuando estos sean considerados como parte del denominado “puesto de usuario”, para aquellas acciones que afectan al conjunto del “puesto de usuario”.

Todo ello en los términos y condiciones recogidos a continuación en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.2. Nivel de servicio.

En el 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.



3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA RED TELEFÓNICA PRIVADA DEL DIGV

En este apartado se recoge una breve descripción de la arquitectura y características fundamentales de la Red de Telefonía Privada del DIGV.

3.1. Arquitectura de la red

El sistema telefónico del DIGV esta basado en la plataforma telefónica digital IP Hipath 4000 / 8000 del fabricante SIEMENS, que es capaz de soportar de forma dual tecnología de voz IP y telefonía tradicional (analógica y digital).

El número de extensiones telefónicas es de aproximadamente 5.000 extensiones activas, cuya carga se distribuye entre los dos servidores de telefonía IP mencionados Hipath 4000 y Hipath 8000.

La mayoría de centros dispone localmente de elementos (estantes remotos o gateways) que les dotan de conectividad directa con la red de telefonía pública.

La interconexión con los operadores públicos, así como el soporte de las extensiones telefónicas de tipo “tradicional” se realiza a través de los módulos que conforman la Hipath 4000, así como equipos modelo RG2000.

Actualmente, el número total de centros en los que la red de telefonía IP del DIGV esta presente es de 50 centros.

En algunos centros se mantiene un entorno de trabajo mixto soportando tanto teléfonos IP como de tipo tradicional; si bien la red se encuentra en un proceso de cambio y migración, finalizado el cual, la mayoría de extensiones y terminales serán exclusivamente de tipo IP.

La arquitectura de la red es distribuida y redundante en sus elementos fundamentales

Así mismo, la red presenta funcionalidades de encaminamiento y tratamiento inteligente de llamadas (ruta de mínimo costo, etc.), así como servicios telefónicos avanzados (buzón de voz, distribuidores automáticos de llamadas, IVR, etc.)

3.2. Red de abonados telefónicos

A nivel de planta todos los centros disponen de cableado estructurado Cat 5e (cableado horizontal), que soporta las comunicaciones tanto de voz como de datos.

Además , cada centro dispone de sus correspondiente cableado vertical , compuesto por fibra óptica; así como mangueras de par de cobre trenzado finalizado en repartidores de red telefónica, tanto por planta como centralizado a nivel de edificio.

El cableado vertical de cobre unido a los cableados estructurados, mediante sus correspondientes “puentes” en los repartidores, dan continuidad a las señales telefónicas de tipo “tradicional” desde las centrales hasta los terminales telefónicos no IP.



Esta situación se está viendo modificada con el despliegue de la telefonía IP.

Los nuevos terminales telefónicos IP están dotados de “mini-Switch”, compartiendo las tomas de datos con los equipos informáticos del puesto de trabajo.

Así mismo, la alimentación de los terminales telefónicos IP se realiza a través de los equipos activos de conmutación de datos, que están dotados de funcionalidades PoE (Power over Ethernet).; reduciéndose y simplificándose de esta manera el conjunto de la instalación.

De esta forma red de voz y datos comparten la infraestructura de cableado estructurado del edificio.

La mayoría de los centros disponen de acceso a la red del operador público de telecomunicaciones, a través de los correspondientes cableados de red telefónica, que en su mayoría son accesos de red RDSI de tipo básico (2B+D) o primario (30B+D).



4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

4.1. Mantenimiento

Las tareas de mantenimiento se realizarán siempre como respuesta a un aviso de incidencia o mediante solicitud expresa de los técnicos del DIGV..

Estas tareas se realizarán tanto sobre la extensión telefónica afectada, como sobre el terminal.

Dichas tareas consisten en las operaciones de localización y reparación de averías, e incluyen lo siguiente:

- Localización de la avería y reposición del servicio, con reparación “in situ” o sustitución si es preciso de los elementos o terminales averiados por un equipo equivalente.
- Reparación de todos los defectos que se detecten, aunque no produzcan avería.
- Ejecución de pruebas 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.

Terminal telefónico o similares:

Como norma general la reparación de averías en terminales consistirán en la sustitución del equipo averiado por uno nuevo, tras haberse configurado adecuadamente, y retirada del terminal averiado a los almacenes del DIGV para proceder a su reparación.

El servicio de reparación de los terminales no está incluido dentro del contrato.

Extensión telefónica:

En función del tipo de terminal afectado (tradicional o IP) el concepto extensión telefónica abarca ámbitos diferentes.

Extensión IP

En el caso de una extensión de tipo IP la extensión abarcará fundamentalmente el cableado estructurado de planta, y los latiguillos de interconexión al terminal o al elemento de activo de conmutación de datos.

Sobre estas extensiones se realizarán las reparaciones y comprobaciones que se precisen, incluyendo la continuidad de señales, calidad de las mismas y disponibilidad de PoE.

Extensión tradicional

En el caso de una extensión de tipo tradicional, además del cableado estructurado de planta y latiguillos de interconexión al terminal, deberá también considerarse el cableado de voz Cat 3 (cableado vertical).



Sobre estas extensiones se realizarán las reparaciones y comprobaciones que se precisen, incluyendo la continuidad de señales y calidad de las mismas.

Horario de mantenimiento correctivo

Las operaciones de mantenimiento correctivo se realizarán normalmente dentro del horario laboral.

Sin embargo, las operaciones que requieran el corte de los servicios, o aquellas otras en que no se pueda garantizar su continuidad, se programarán 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.

4.1.1 Nivel de Servicio asociado al mantenimiento correctivo

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 "Mantenimiento Correctivo" requerido por el DIGV.

Los parámetros de Nivel de servicio establecidos son:

- a) Periodo de atención.
- b) Tiempos de respuesta y acción

Se describen a continuación el significado y alcance de cada uno de estos parámetros:

a) Periodo de atención

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 y con el tiempo de respuesta que se determina en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El periodo de atención solicitado para este expediente es el de Horario Laboral, considerado desde la 08:00 horas hasta las 19:00 horas, de Lunes a Viernes.

En consonancia con el "Periodo de Atención" solicitado el Contratista deberá disponer de un sistema de recepción de avisos.

En la oferta se describirá el sistema de recepción y tratamiento de avisos de que dispone el licitador. También se darán indicaciones de los horarios correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.

c) 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".

Se recogen la definición de los "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 – duración de los mismos.



Tiempo máximo de inicio de actividades

Se define el tiempo de inicio de actividades como el tiempo, contado a partir de determinar conjuntamente y/o notificar por parte del DIGV la necesidad de dicha actuación al Adjudicatario, hasta el inicio de las reparaciones o tareas “in situ”.

Este tiempo no debe sobrepasar el “Tiempo máximo de inicio de actividades” fijado para este expediente, que es de.

- Reparaciones Urgentes= primera hora del primer día laboral siguiente al del aviso.
- Reparaciones NO Urgentes= tercer día laboral siguiente al del aviso.

Tiempo máximo de resolución:

Se define el “Tiempo de resolución” como el tiempo contado a partir de la notificación de la necesidad de una actuación al Adjudicatario, hasta la solución, ya sea Total o Parcial, del problema reportado.

Dada la naturaleza diversa de los trabajos solicitados resulta difícil establecer un “Tiempo máximo de resolución” concreto para la resolución de cualquier tipo de avería.

En cualquier caso, el tiempo de resolución de la avería no podrá alargarse mas allá de lo estrictamente necesario y en ningún caso se admitirán demoras debidas a falta de materiales de uso común o falta de capacidad humana ó técnica.

En último extremo, si el tiempo para obtener una solución, aunque sea parcial, supera los **4 días** por causas debidas a la capacidad técnica o de medios del Adjudicatario, el Gobierno Vasco podrá considerar, en función de la naturaleza o gravedad de la avería, que el Adjudicatario no esta capacitado para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato, y ser causa de resolución del mismo.

Así mismo, y en el caso de haberse adoptado una Solución Parcial, el tiempo para alcanzar la Solución Total de la avería no podrá retrasarse mas de **30 días**, por causas debidas al Adjudicatario.

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 ser causa de resolución del mismo; y/o considerar como “indisponible” el servicio de mantenimiento durante ese periodo de tiempo, no siendo objeto de facturación.

4.2. Adecuación de instalaciones

Como resultado de la actividad desarrollada en los centros puede ser necesario, a lo largo del tiempo, realizar pequeñas modificaciones o ampliaciones de las instalaciones para dar respuesta a nuevas necesidades, resolver problemas estructurales o adecuar las instalaciones a nuevas normativas aplicables.

En estos casos los técnicos del DIGV solicitarán al adjudicatario la realización de los trabajos y actividades de adecuación de instalaciones que se consideren necesarios.

Todos los trabajos se realizarán según lo indicado en el replanteo previo a mantener con los responsables designados por el Gobierno Vasco. Las instalaciones seguirán en todo momento las normativas aplicables.

Documentación:

El adjudicatario presentará al finalizar la obra un informe técnico donde se recojan los detalles y naturaleza de los trabajos realizados (“cartografía de la instalación”). El alcance de la documentación a entregar se concretará por los técnicos del Gobierno Vasco, en función del tipo de instalación realizada.

Pruebas: El Gobierno Vasco puede solicitar, si lo considera oportuno, la demostración del cumplimiento de las especificaciones indicadas los replanteos previos, mediante las oportunas pruebas. El costo de las pruebas correrán a cargo del adjudicatario.

4.3. Acompañamientos y coordinación con otros contratistas

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 obras de otros contratistas que realicen suministros o instalaciones, y que afecten directa o indirectamente a las extensiones y terminales de la red telefónica privada del DIGV.

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.

4.4. Ejecución parcial por otros contratistas

El DIGV se reserva el derecho de solicitar a otros contratistas la realización de los trabajos de mantenimiento o traslado de terminales telefónicos, cuando estos sean considerados como incluidos dentro del equipamiento que conforma el denominado “puesto de usuario”.

En estos casos , y para aquellas acciones que afectan al conjunto del “puesto de usuario”, el DIGV podrá hacer uso de los servicios de mantenimiento de “puesto de usuario” en vigor, establecidos mediante el correspondiente contrato administrativo, con un contratista diferente.

4.5. Materiales

4.5.1 Cableados y pequeño material de instalación

Será responsabilidad del Adjudicatario el suministro de los cableados y pequeños materiales necesarios para realizar la instalación o reparación de una extensión telefónica lo largo del contrato; dispondrá para ello, por su cuenta y costo, a lo largo de todo el contrato, de un “stock” con los elementos y el número de ellos que considere necesarios para mantener el nivel de servicio y tiempos de respuesta ofertados.

Como norma general, se empleará el tipo de cable y materiales que minimice las pérdidas de señal a la frecuencia de operación del sistema, el consumo y mantengan los parámetros de operación de los sistemas y equipos, cumpliendo las normativas de seguridad exigibles a los mismos.

4.5.2 Terminales y accesorios telefónicos

En este contrato, el **Gobierno Vasco** proporcionará el stock de terminales telefónicos y otros dispositivos (máquinas de fax, modems, etc.) considerados necesarios para mantener el nivel de servicio exigido.

El Adjudicatario estará obligado a custodiar y mantener en perfecto estado, a lo largo de todo el contrato, el stock de elementos recibido, y establecerá un fichero informatizado recogiendo los materiales y equipos puestos a su disposición por la Administración, y lo mantendrá permanentemente actualizado, llevando registro de entradas y salidas.

Igualmente informará al DIGV del estado de este stock de elementos, del porcentaje y estadística del consumo de los mismos a lo largo del tiempo, así como de la necesidad de adquirir aquellos elementos cuyo número se haya reducido debido al consumo realizado, con la suficiente antelación, para que el DIGV pueda proveerlos en tiempo sin afección al servicio.

El DIGV se reserva el derecho de solicitar a otros contratistas la realización de los trabajos de mantenimiento o traslado de terminales telefónicos, cuando estos sean considerados como parte del denominado “puesto de usuario”, para aquellas acciones que afectan al conjunto del “puesto de usuario”.

4.6. Gestión del servicio y Control de calidad

El adjudicatario será responsable del control para la correcta ejecución de todos los trabajos consecuencia del objeto del contrato, siempre de acuerdo a los requisitos y pautas establecidos por los técnicos del DIGV.

Los principales trabajos de gestión y control que el contratista deberá incluir son:

Con respecto a la gestión del proyecto:

- Seguimiento del avance en la ejecución de tareas, elaboración de los informes y documentación solicitados y/o mantenimiento de reuniones periódicas para informar del avance de las mismas y resolución de problemas que puedan acontecer.

**Con respecto al control de la calidad:**

- Supervisión de los trabajos de mantenimiento así como de todos los trabajos objeto del pliego.
- Realización de pruebas a los materiales suministrados y trabajos realizados para garantizar la calidad de los mismos.

La información proporcionada se corresponderá como mínimo con los parámetros de interés para el DIGV que se fijen.

4.7. Documentación**Documentación del estado de la red y sus equipos**

El DIGV facilitará toda la documentación técnica de que disponga de las instalaciones y elementos utilizados en su red telefónica (trazados, posición de elementos singulares, características técnicas de los materiales utilizados); el Contratista estará obligado a mantenerla localizada y en perfecto estado de uso.

El Adjudicatario estará obligado a mantener la citada documentación localizada y en perfecto estado de uso. La documentación facilitada será propiedad del DIGV.

En el caso de que la documentación disponible no sea suficiente, el Adjudicatario será el responsable de conseguir toda documentación necesaria para el desempeño de sus tareas y que no este en poder del DIGV; o incluso de generarla.

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

Documentación técnica sobre nuevos cableados o modificaciones realizadas

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

Asimismo, a la finalización de los trabajos referidos a una instalación, mejora o cualquier otra actuación solicitada, se deberá entregar un informe técnico donde se recojan los detalles y naturaleza de los trabajos realizados, y que con carácter general contendrán:

- Tipo y características de los elementos y cables empleados (longitud de los mismos, identificativos asignados), localización, indicaciones de recorrido, etc.
- Datos relativos al conexionado realizado en la instalación..
- Resultado de las pruebas y medidas realizadas para la verificación de la calidad de la reparación o actuación realizada..

El Adjudicatario deberá proporcionar los datos que se le indiquen, en el formato adecuado, de acuerdo a los requisitos indicados en el presente pliego de prescripciones técnicas, y sus Anexos Técnicos.



Esta documentación deberá ser entregada y aceptada por el Gobierno Vasco, como paso previo a la recepción de los trabajos.

4.8. Gestión de la garantía

Los trabajos y suministros realizados por el adjudicatario deberán estar garantizados según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y oferta presentada por el Adjudicatario.

Exigencia de garantías a otros suministradores

Por otra parte, algunos de los equipos cubiertos por el presente expediente de mantenimiento pueden encontrarse dentro del periodo de garantía, ofertado por su suministrador al realizarse la adquisición de dicho equipo.

Las garantías recibidas durante la adquisición de los equipos cubren normalmente el costo de los materiales necesarios para la reparación, o sustitución de los elementos por uno nuevo, con la duración establecida en el contrato para su adquisición.

El adjudicatario recibirá información detallada que permita identificar los equipos que se encuentran en garantía, el periodo de duración y condiciones de la misma.

El adjudicatario deberá tener en cuenta esta condición a fin de actuar apropiadamente, indicando al DIGV la necesidad de exigir el cumplimiento de las garantías al suministrador correspondiente.



5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1. Supervisión de la actuación del contratista.

La actuación del contratista será supervisada por un 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 mas amplias atribuciones, y sus ordenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

El adjudicatario esta obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establece el Gobierno Vasco. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas siempre al nivel más elevado de representación.

El responsable de la empresa contratista y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, con una periodicidad mínima mensual.

El incumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a ordenes 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 establecerá el "Protocolo de pruebas y medidas" a ejecutar, en base a la propuesta presentada, que deberá ser aprobado por el Gobierno Vasco.

5.2. Medios

Medios Técnicos

El Adjudicatario dispondrá de todas las herramientas, aparatos, maquinaria, equipo de medida, material de seguridad, material de señalización y vehículos necesarios para la ejecución del contrato.

Medios Humanos - Capacitación profesional

así mismo dispondrá del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo las tareas necesarias y requeridas como parte del contrato.

Debe tenerse en cuenta el Real Decreto 1632/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de formación profesional de Técnico en Instalaciones de Telecomunicaciones y se fijan sus competencias, como referencia para la capacitación técnica requerida por el DIGV al personal encargado de desarrollar los trabajos solicitados,



y por tanto asociado al perfil profesional recogido dentro del modelo de proposición económica establecido para este expediente. O titulaciones equivalentes .

En ningún caso podrá alegar el Adjudicatario desconocimiento de la técnica y particularidades en que se desarrolla el tipo de servicio contratado para eludir responsabilidades o para repercutirlo en una demora en los trabajos o un incremento de los precios.

5.3. Gestión de avisos de Incidencias - ARRETA

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

Este servicio dispone de un Centro de Atención a usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas/día a través del cual se cursan los avisos a las diferentes empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento.

Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de este servicio y de acuerdo con los procedimientos establecidos por el mismo.

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.

5.4. Registros, notificaciones e Inventarios.

Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezcan los técnicos del Gobierno Vasco.

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.

5.4.1 Registro de AVISOS de avería recibidos

El contratista llevará un registro de todos los avisos de incidencia recibidos.

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 del aviso de incidencia.
- Centro o localización.
- Nombre de la persona que comunica la avería



- Hora de recepción del aviso.
- Hora de llegada al centro.
- Hora de reparación de la incidencia.
- Descripción del problema o avería encontrada.
- Soluciones tomadas.

5.4.2 Informe mensual de AVERIAS y ACTIVIDADES

El contratista llevará registro y elaborará periódicamente un informe que recoja todas las averías y actividades realizadas, que afecten a las instalaciones objeto del presente contrato.

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 permitir su facturación.

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. Se valorará el poder acceder a esta información “vía Internet” o de forma similar para disponer de información actualizada.

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