



ANEXO - II

Niveles de servicio solicitado para el:

Mantenimiento del sistema SIVSE de la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco

ÍNDICE

1. NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO	1
1.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO O SISTEMÁTICO	1
1.1.1 <i>General</i>	1
1.1.2 <i>Procedimiento de actuación</i>	1
1.1.3 <i>Horario de Mantenimiento Preventivo</i>	2
1.1.4 <i>Actuaciones preventivas solicitadas y su Periodicidad</i>	2
1.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	3
1.2.1 <i>General</i>	3
1.2.2 <i>Clasificación de las averías de las Averías</i>	3
1.2.3 <i>Tiempos de respuesta y acción</i>	4
1.2.4 <i>Procedimiento de actuaciones correctivas</i>	6



1. NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO

Los términos de “Nivel de Servicio” aquí expresados tienen el carácter de mínimos, los licitadores pueden proponer Niveles de servicio superiores a los aquí indicados y/o o prestaciones adicionales diferentes de las requeridas, para mejorar la calidad de su servicio.

1.1. Mantenimiento preventivo o sistemático

Se recogen a continuación los requisitos mínimos que el DIGV establece con relación a las actividades englobadas dentro del protocolo de mantenimiento preventivo a aplicar a los equipos y sistemas que forman parte del sistema SIVSE, y que el licitador deberá satisfacer en su oferta.

1.1.1 General

El Mantenimiento Preventivo será realizado mediante visitas periódicas a las instalaciones correspondientes de acuerdo con la planificación establecida.

Las visitas constarán de inspecciones encaminadas a comprobar el estado de funcionamiento y detectar y corregir posibles situaciones de riesgo en las instalaciones que puedan derivar en una avería.

1.1.2 Procedimiento de actuación

En general se realizará el examen completo, limpieza general, ajustes, comprobación y verificación de la conformidad con las características mecánicas, eléctricas, de temporización, etc., de todos los elementos, módulos y equipos, así como de los cables o líneas de interconexión y alimentación.

En el “Anexo III: Protocolos de Mantenimiento Preventivo para el sistema SIVSE”, asociado a este Pliego de Prescripciones Técnicas, se recogen y detallan las pruebas y medidas mínimas solicitadas por el Gobierno Vasco y que el Contratista se compromete a realizar, para cada uno de los elementos y subsistemas referenciados.

Además, si durante la inspección se detectaran averías o no conformidades, se procederá de la forma siguiente:

- Cuando la avería/no-conformidad pueda ser resuelta directamente por el técnico durante la visita, se procederá a la resolución de la misma, anotando en el Parte de Preventivo la actuación realizada.
- Si la avería/no-conformidad no se puede resolver en ese mismo instante, el técnico anotará en el Parte de Preventivo la no-conformidad y abrirá la Incidencia correspondiente dentro del procedimiento asociado a las reparaciones.

De cada inspección realizada se emitirá un Parte Preventivo en el que irá recogida la información que se obtenga de la inspección.

1.1.3 Horario de Mantenimiento Preventivo

Las operaciones de Mantenimiento Preventivo se realizarán dentro del horario laboral.

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.

1.1.4 Actuaciones preventivas solicitadas y su Periodicidad.

Con el fin de que el sistema SIVSE de la Dirección de Tráfico del G.V. se encuentre permanentemente en las debidas condiciones de servicio, el Adjudicatario programará, como mínimo, las siguientes actuaciones correspondientes al mantenimiento preventivo:

A) Revisión remota del estado del sistema SIVSE

Consistirá en una verificación remota desde el CGTE, del estado de los elementos que componen el sistema SIVSE.

Esta revisión se realizará con una periodicidad de : **al menos una vez al mes.**

B) Revisión “in-situ” de los emplazamientos

Consistirá en una verificación local, con presencia “in situ” de los técnicos en el emplazamiento, durante la cual se comprobará el estado de los elementos y de las infraestructuras de soporte que componen el sistema SIVSE situados en ese emplazamiento.

Esta revisión se realizará con una periodicidad de : **al menos dos veces al año, con una separación mínima de 5 meses entre las visitas.**

Así mismo se establece una clasificación en este tipo de visitas, basada en el alcance de tareas incluidas en las mismas:

- Revisión “in-situ” normal.
- Revisión “in-situ” detallada (Con un mayor alcance en las actividades a realizar).

La “Revisión in-situ detallada” se realizará al menos, **una vez al año**, alternada con las “Revisiones in-situ normales”.

Las actividades a realizar en cada una de estas revisiones están detalladamente definidas en el “Anexo III: Protocolos de Mantenimiento Preventivo para el sistema SIVSE”, asociado a este expediente.

Estas comprobaciones rutinarias se realizarán siempre en día y hora a convenir.

1.2. Mantenimiento correctivo

1.2.1 General

Las tareas de mantenimiento correctivo se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia, o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas propias del mantenimiento preventivo.

El objetivo buscado es conseguir la reposición del servicio mediante la reparación de la avería, sustitución del elemento averiado por un repuesto o adopción de una solución provisional si la solución definitiva tuviera un plazo largo de ejecución..

En general las tareas consisten en las operaciones de localización y reparación de averías.

Disponibilidad del servicio:

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

Sistema de recepción de avisos de avería:

La empresa adjudicataria deberá disponer de un *Centro de Atención de Incidencias*, para la recepción de los avisos de averías activo durante las **24 horas del día**, con respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, admitiéndose respuestas mecanizadas fuera de la jornada laboral.

1.2.2 Clasificación de las averías de las Averías

Se establecen dos niveles de prioridad para las averías, en los términos descritos a continuación, para adecuar los medios a asignar por el Contratista y los tiempos de respuesta requeridos a la magnitud y/o importancia de las mismas, o en caso de producirse varios avisos de mantenimiento correctivo simultáneos, estos se atenderán en función de la siguiente escala de prioridades, excepto que se indique expresamente lo contrario:

- Incidente Leve: repercusión leve en el funcionamiento de los emplazamientos o del CGTE que no afecte al normal establecimiento de las comunicaciones, o al tráfico viario.
- Incidente Grave: repercusión importante en el funcionamiento del sistema SIVSE que impida el normal establecimiento de las comunicaciones o gestión de los equipos de varios emplazamientos; así como cualquier incidencia que pueda afectar al tráfico viario.

A modo de referencia y sin ser exhaustivo, se exponen los siguientes ejemplos:

- Incidencia Leves:
 - Fallo de un canal de comunicaciones o una fuente de alimentación en un sistema que disponga de estos módulos redundados
 - Pérdida de imagen de una cámara, la no recepción de datos de una estación de aforo, o el fallo de un carácter en un panel, etc.

- Incidencias Graves:
 - Fallo completo de un emplazamientos, o elemento crítico de comunicaciones, sin ofrecer/disponer de comunicaciones redundantes.
 - Pérdida total de las comunicaciones, o de la comunicación con un tramo viario completo.
 - Panel de mensajes completamente inoperativo, y/o sin control de sus mensajes.
 - Derribo de un poste de una cámara por un accidente, o cualquier otro evento físico que afecte, pueda interrumpir o poner en peligro el tráfico viario.

1.2.3 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 medirán mediante el establecimiento de los siguientes tiempos:

- Tiempo máximo de respuesta al aviso:

En caso de producirse un aviso de avería, se define el “Tiempo de respuesta al aviso” como el tiempo contado a partir de la notificación del aviso al Adjudicatario, y recogida de este por el Adjudicatario a través del sistema de recepción de avisos establecido en el contrato, hasta que el servicio técnico del Adjudicatario se ponen en contacto con el Gobierno Vasco para conocer la naturaleza del aviso, analizar su naturaleza, asignar prioridades e iniciar si procede las actuaciones.

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

- Para avisos dentro del horario laboral = **30 minutos.**
- Para avisos fuera del horario laboral = **1 hora.**

Debe recordarse que la “recogida del aviso” por parte del Adjudicatario es inmediato, durante las **24 horas del día**, con respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, admitiéndose respuestas mecanizadas fuera de la jornada laboral, según lo indicado en el apartado “Sistema de recepción de avisos de avería”.

Tiempo máximo de inicio de actividades:

En caso de que se requiera la realización de actividades “in situ” para la reparación de los elementos del sistema SIVSE, 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 contrato, indicado a continuación.

- Incidencias Graves: **2 horas.**
- Incidencias Leves: **primera hora de la jornada laboral del primer día laboral siguiente al aviso.**

Tiempo máximo de resolución:

Dada la diversa naturaleza de los trabajos solicitados, la solución adoptada por el contratista en cada caso, puede ser de dos tipos:

- Solución Total: cuando el servicio ha sido repuesto, y no queda pendiente acción alguna.
- Solución Parcial: cuando el servicio ha sido repuesto, pero de forma provisional y/o queden pendiente acciones tales como reparación del equipo averiado y reposición a su ubicación original o al stock de repuestos.

Se define el “Tiempo de resolución” como el tiempo contado a partir de determinar conjuntamente y/o notificar por parte del DIGV la necesidad de dicha actuación al Adjudicatario, hasta la solución, ya sea Total o Parcial, del problema reportado.

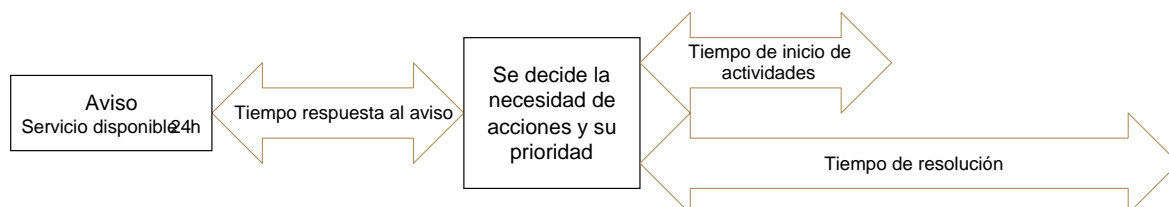
Este tiempo no debe sobrepasar el “Tiempo máximo de resolución”, que podemos calcular como = “Tiempo máximo de inicio de actividades” + tiempo máximo para la solución del problema, y que para este expediente viene fijado a continuación:

- Incidencia Grave: **2 horas + tiempo máximo de 8 horas.= 10 horas**
- Incidencia Leve: **primera hora de la jornada laboral del primer día laboral siguiente al aviso + tiempo máximo de 24 horas.**

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.

Así mismo, y en el caso de haberse adoptado una Solución Parcial, el tiempo para alcanzar la Solución Total de la avería no podrá superar los **30 días**.

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.



1.2.4 Procedimiento de actuaciones correctivas

Tal y como se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas asociado a este contrato el Adjudicatario deberá disponer de un *Centro de Atención de Incidencias*, destinado a recibir, procesar y coordinar la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo.

En consonancia con el “Periodo de Atención” solicitado, el *Centro de Atención de Incidencias* 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.

Ante la existencia de una incidencia, el personal técnico del Gobierno Vasco, o personas por el designadas, se pondrá en contacto con el *Centro de Atención de Incidencias* para dar aviso de la misma.

El *Centro de Atención de Incidencias* registrará la incidencia, asignándole un número de parte, para proceder a su comunicación al *Coordinador Técnico* que será el responsable del equipo de trabajo de mantenimiento; será también su labor el determinar los procedimientos de actuación del mencionado equipo.

Una vez que el *Coordinador Técnico* tenga conocimiento de la incidencia, pondrá en marcha las acciones necesarias encaminadas a la resolución de la misma, tal y como se describen a continuación:

1. Diagnóstico

El *Contratista* procederá al diagnóstico de la incidencia, poniéndose en contacto con el personal del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, ya sea telefónicamente o con presencia “in-situ” en el CGTE, con el objeto de definir, clasificar y recabar los datos necesarios que permitan acometer la resolución de la citada incidencia de manera adecuada.

Esta actividad se realizará respetando el “Tiempo máximo de respuesta al aviso” establecido para este contrato.

2. Asignación a Técnicos de Campo, si es preciso

En caso de ser necesarias actuaciones en campo, la incidencia será asignada a los Técnicos de Campo de servicio para proceder a la ejecución de las mismas.

3. Actuaciones en campo requeridas

Las actuaciones en campo serán las necesarias para conseguir la reposición del servicio original de forma íntegra o, si ésta no es viable de forma inmediata, con el máximo de prestaciones posibles.

Estas actuaciones deberán respetar el “Tiempo máximo de inicio de actividades” fijado para este contrato.



4. Cierre de incidencias

Una vez repuesto el servicio, se procederá al cierre de la incidencia, consistente en la comunicación de su resolución por parte del Técnico de Campo al *Coordinador Técnico*, que verificará la misma con el Departamento de Interior del Gobierno Vasco.

El cierre de una incidencia puede ser:

- Parcial: cuando el servicio ha sido repuesto pero quedan pendiente acciones.
- Total: cuando el servicio ha sido repuesto y no queda pendiente acción alguna.

Con el cierre de la incidencia se ha de cumplimentar el parte de intervención correspondiente, para su envío al Departamento de Interior del Gobierno Vasco y posterior incorporación a la documentación relativa al proyecto.

Estas actuaciones deberán respetar el “Tiempo máximo de resolución” fijado para este contrato, así como el tiempo establecido para la solución Total del problema.