EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
Administrazio eta Zerbitzuen Sailordetza
Kudaketa Ekonomiko eta Baliabide Orokorra Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Viceconsejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INTERVENCIÓN LEGAL DE COMUNICACIONES DE LA ERTZAINTZA

Ver 2020-01-27

Larrauri Mendotxe bidea, 18 – 48950 ERANDIO (Bizkaia)
Tel. 94 607 80 00 – Fax 94 607 83 02

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 1

2. OBJETO DEL CONTRATO 2

2.1. SERVICIOS SOLICITADOS 2
2.2. EQUIPOS INCLUIDOS 2
2.3. ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD 3
2.4. MEDIOS 3
2.5. NIVEL DEL SERVICIO 4
2.6. GESTIÓN DE RESIDUOS 4

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR 5

3.1. GENERAL 5
3.2. PERIODO DE ATENCIÓN - DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL 5
3.2.1 Sistema de recepción de avisos de avería 6
3.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO 6
3.3.1 Acciones correctivas "in situ" del soporte local 7
3.3.2 Soporte "in situ" avanzado 7
3.3.3 Accesos remotos 8
3.4. REPARACIONES DEL HARDWARE 8
3.4.1 Repuestos 9
3.5. SERVICIOS PARA EL SOFTWARE 10
3.5.1 Mantenimiento correctivo del software 10
3.5.2 Actualización del software 10
3.5.3 Actualización del Software antivirus 11
3.6. GESTIÓN DE LAS GARANTÍAS 11
3.7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO 12
3.7.1 Tareas de mantenimiento preventivo solicitadas 12
3.8. ACOMPAÑAMIENTOS Y COORDINACIÓN 14
3.9. SOPORTE A LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS 14
3.10. GESTIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD 14
3.10.1 Gestión del servicio 14
3.10.2 Control de la calidad: 15
3.11. DOCUMENTACIÓN 16

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 17

4.1. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO 17
4.1.1 Planificación y organización del servicio 17
4.1.2 Aceptación de los trabajos 18
4.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO 19
4.2.1 Notificación y gestión de incidencias 19
4.3. CONTROL DE ACTIVIDADES 20
4.3.1 Registros de actividad e Informes 20
4.4. SEGURIDAD 21
4.5. NORMATIVAS TÉCNICAS 22
4.6. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO ESPECÍFICAS 22

5. ANEXO I: EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA ILC 1

5.1. SISTEMA ILC – VERSIÓN 10.40 1
5.1.1 Puestos de Operador 2
5.2. OTROS MÓDULOS Y SISTEMAS 3
5.3. DETALLE DEL HARDWARE 4
5.4. REPUESTOS 10

5.5. INFRAESTRUCTURAS DEL CENTRO 10

6. ANEXO II: NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO 12

6.1. PERIODO DE ATENCIÓN 12
6.1.1 Sistema de recepción de avisos de avería 12
6.2. CATEGORIZACIÓN DE AVERÍAS 12
6.3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y ACCIÓN PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO 13
6.3.1 Tiempo de recogida del aviso 13
6.3.2 Tiempo de respuesta al aviso 14
6.3.3 Tiempo de inicio de actividades "in situ" del soporte local 14
6.3.4 Tiempo de inicio de actividades "in situ" para técnicos especialistas 15
6.3.5 Tiempo de resolución de averías 15
6.3.6 Servicio de reparación de hardware 16
6.3.7 Mantenimiento correctivo del software 16
6.3.8 Actualización del Software antivirus 16
6.4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO 17
6.4.1 Horario mantenimiento preventivo 17
6.4.2 Mantenimiento preventivo a realizar por soporte local 17
6.4.3 Mantenimiento preventivo avanzado 18
6.5. RESUMEN DEL NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO 19

7. ANEXO III: NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 21

7.1. ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS 21
7.2. PROPIEDAD INTELECTUAL 22

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) dispone en propiedad de un sistema para la Intervención Legal de Comunicaciones (ILC) mediante el cual se da respuesta a las solicitudes de intervención de comunicaciones que desde el poder judicial se realizan a las diferentes unidades policiales de la Ertzaintza.

Las condiciones operativas y funcionales de este sistema vienen amparadas por el *REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios;* así como por las posteriores Ordenes para el desarrollo de este Real Decreto.

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 mantenimiento intensivo para que se pueda ofrecer una calidad de servicio adecuada.

La experiencia en la explotación de estos sistemas recomienda contratar la realización de las tareas de soporte y reparación de los mismos a empresas especializadas, en la certeza de que es el método más racional y beneficioso de mantenimiento para la Administración

La complejidad de estos 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; estando en algunos casos estas tareas limitadas al propio fabricante.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del sistema de intervención legal de comunicaciones de la Ertzaintza.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas define 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 y mantenimiento del sistema de intervención legal de comunicaciones de la Ertzaintza (en adelante ILC), en los términos descritos a continuación.

El servicio de mantenimiento y soporte requerido por el DSGV alcanza tanto el 1º nivel de atención, con capacidad de satisfacer los niveles de servicio (tiempos de respuesta con atención "in situ" para la resolución del problema, etc.) exigido por la Ertzaintza así como los servicios de reparación de piezas, solución de problemas software – bugs detectados, actualización continua del producto, etc. También se requiere la realización de visitas "in situ" de carácter periódico para verificar y asegurar el correcto funcionamiento de todo el sistema.

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.

2.1. Servicios solicitados

El contrato comprende la realización de todos los servicios y trabajos de soporte y mantenimiento requeridos para que el sistema ILC se encuentren plenamente operativo a lo largo del tiempo; incluyendo la realización de tareas continuadas de mantenimiento preventivo, así como actuaciones puntuales de mantenimiento correctivo cuando sean requeridas.

De forma resumida, las tareas incluidas dentro del contrato son:

- Mantenimiento preventivo mediante visitas "in situ" programadas.
- Mantenimiento correctivo del sistema ante incidencias y averías que se detecten, incluyendo la actuación "in situ" de Niveles I y II.
- Servicio de soporte Nivel III mediante conexión remota del fabricante al sistema.
- Servicio de reparación de hardware.
- Servicio de reparación /corrección del software.
- Acompañamientos y coordinación de otros contratistas.
- Soporte al personal del DSGV para la gestión y configuración del sistema
- Gestión del servicio de mantenimiento y control de calidad.

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

2.2. Equipos incluidos

El presente contrato cubre todos los equipos y elementos que conforman el sistema ILC de la Ertzaintza.

A modo descriptivo se indican algunos de los elementos que componen este sistema:

- Sistemas y módulos de captación, almacenamiento y procesado de señales.
- Sistemas auxiliares (envío de SMS, sondas de señal, etc.)
- Software de los puestos de operador local y remoto.
- Equipos de reproducción para tribunales.
- Infraestructuras de acceso de operadores del centro de monitorización.

En el "Anexo I: Equipamiento del sistema ILC" se recoge un resumen del equipamiento correspondiente al sistema ILC actual propiedad del DSGV y que estará cubierto mediante el presente expediente.

Ampliaciones y Modificaciones del equipamiento

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.

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

2.3. Ámbito de responsabilidad

El adjudicatario se encargará de supervisar el estado y operativa de la totalidad del sistema ILC, incluidos servidores, puestos de usuarios y sistemas de comunicaciones; para ello dispondrá de las herramientas que le sean precisas.

Para las infraestructuras del sistema ILC dispuesta por el DSGV, se acordará previamente el ámbito y alcance de las tareas a desarrollar por el adjudicatario, así mismo el DSGV facilitara el acceso a sus herramientas internas de supervisión, o vías alternativas, para que el contratista pueda supervisar y conocer el estado de aquellas infraestructuras que afectan a este sistema.

2.4. Medios

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

El Gobierno Vasco proporcionará el material de 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 Seguridad.

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

2.5. Nivel del servicio

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", que fijan por tanto, el "Nivel de servicio" para el servicio de soporte y mantenimiento requerido por el DSGV.

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 soporte y mantenimiento.

2.6. Gestión de residuos

El contratista deberá garantizar la correcta gestión de los residuos que se generen durante la ejecución del contrato, haciendo una correcta recogida selectiva de, por lo menos, los envases de cartón y plásticos (asimilables a residuos urbanos) y los residuos eléctricos y electrónicos que se puedan generar que deberán siempre gestionarse a través de un gestor autorizado.

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR.

3.1. General

Para la prestación de este 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 sistemas, detectando anomalías y dando soporte a otras áreas del DSGV en la detección y análisis de los problemas, y en caso necesario coordinando con las empresas de mantenimiento las actuaciones correctoras precisas.

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.

En cualquier caso, la prestación del servicio habrá de realizarse de forma complementaria, compatible y eficaz junto con los responsables técnicos del DSGV. 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 se realizan y en general, asociada a toda la información relacionada con los usuarios del Departamento de Seguridad.

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.

3.2. Periodo de atención - Disponibilidad del Personal

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 está disponible durante **las 24 horas de cada uno de los 365 días del año.**

Para ello 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 definen y establecen en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

3.2.1 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, con indicaciones de los horarios correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.

3.3. Mantenimiento correctivo

Mantenimiento correctivo del sistema ante incidencias y averías que se detecten, incluyendo la actuación "in situ" en las dependencias del DSGV y el soporte directo del fabricante.

Las actividades de mantenimiento correctivo y se realizarán como resultado de la detección de una avería a través de las herramientas de supervisión, o ante la recepción de un aviso de avería.

Las tareas de mantenimiento a realizar abarcan tanto el soporte local "in situ" de 1º nivel como el de 2º nivel, con soporte directo del fabricante si fuera preciso.

Como respuesta a un aviso de incidencia, el técnico asignado a este soporte realizará las tareas que sean precisas dentro de su ámbito de responsabilidad, para la resolución de la avería; así por ejemplo:

- Contactará con los usuarios y determinará la naturaleza de la avería.
- En caso necesario se desplazará al lugar donde se ubica el equipo.
- Procederá a la localización de la avería y reposición inmediata del servicio afectado, con sustitución de los módulos o equipos averiados por un repuesto.
- Reparación "in situ" del componente, módulo o equipo averiado, si esto es posible.
- Reparación de todos los defectos que se detecten, aunque no produzcan avería.
- Gestión de envío de materiales averiados al fabricante para su reparación cuando se precise.
- Aviso a los técnicos del DSGV, u otros contratistas, de la necesidad de su actuación en caso de requerirse.
- Una vez realizadas la actuación precisa y finalizada la incidencia ejecutará las pruebas precisas para comprobar el funcionamiento correcto de los servicios.

El objetivo del servicio de Mantenimiento Correctivo es la reposición inmediata del servicio afectado mediante la utilización de elementos redundantes o sustitución mediante el "stock" de repuestos del componente, módulo o equipo averiado.

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.

Cuando no sea posible la resolución de la avería o resolución del problema por los técnicos que actúen de forma local, estos se encargarán de escalar la misma a técnicos especialistas designados por el fabricante, tomando las medidas que resulten oportunas.

El contrato incluye la realización, cuando se precise, de las tareas de desmontaje de la pieza averiada, embalaje de la misma y su envío para ser reparada en fábrica, así como su posterior recepción e instalación nuevamente en el sistema.

La reparación de las piezas averiadas queda incluido como parte del contrato sin sobrecosto adicional.

El contratista dispondrá en todo momento de personal para la realización de los trabajos contratados con los niveles de disponibilidad indicados en el apartado correspondiente al nivel de servicio.

3.3.1 Acciones correctivas “in situ” del soporte local

Como respuesta a un aviso de incidencia, el técnico de soporte contactará con los usuarios para analizar la naturaleza y criticidad de la avería y determinar si es preciso desplazar un técnico al lugar donde se ubica el equipo.

Cuando la resolución de la avería requiera el desplazamiento de un técnico de soporte local, el contratista se compromete a enviar un técnico de acuerdo a los niveles de servicio establecidos para este apartado. Estos trabajos se realizan como parte incluida dentro del alcance del contrato y sin sobrecosto adicional.

3.3.2 Soporte “in situ” avanzado

En caso de que los técnicos de soporte local no logren resolver un problema, si se determina en este análisis la necesidad de presencia de técnicos de mayor nivel de conocimientos y experiencia, el contratista se compromete a disponer de la presencia de un ingeniero de campo especializado o un experto técnico al emplazamiento donde se ubica el sistema para realizar los trabajos de mantenimiento precisos, dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

Su actuación “in situ” se requerirá tantas veces y durante el tiempo que sea necesario para la resolución del problema, o se obtenga una solución provisional aceptable.

Este requisito será especialmente importante ante averías Críticas o mayores, que superen los niveles de servicio establecidos para su resolución.

Este soporte in situ avanzado está incluido dentro del alcance del contrato y sin sobrecosto adicional.

3.3.3 Accesos remotos

El contrato incluye el soporte directo del fabricante mediante acceso remoto al sistema. Estos accesos remotos se realizarán previa autorización de los mismos por el personal del Gobierno Vasco, y se seguirán siempre las indicaciones del Gobierno Vasco para realizar tales conexiones.

Los medios técnicos a emplear para realizar estas conexiones se fijarán en la fase inicial de definición de procedimientos y pautas de actuación.

La dotación de estos medios técnicos será responsabilidad de cada una de las partes.

La vía de comunicación utilizada estará debidamente securizada mediante el empleo de tecnología de creación de conexiones VPN securizadas.

3.4. Reparaciones del hardware

El presente contrato incluye el servicio de reparación del hardware.

En el contrato están incluidos los trabajos y costos de reparación de todos los equipamientos hardware que constituyen el sistema ILC, según el alcance de equipamiento indicado en este pliego de prescripciones técnicas.

Queda incluido el costo de la mano de obra necesaria para el desmontaje o re-instalación posterior de los materiales en las dependencias del DSGV.

El contratista se encargará así mismo de la gestión de envío de materiales averiados al fabricante para su reparación cuando se precise. Para ello el adjudicatario enviará las piezas a reparar dentro de los tiempos de reparación comprometidos y definidos en su oferta y de acuerdo a los procedimientos de autorización de reparación de material establecidos.

Queda incluido en el contrato el costo del transporte necesario para el envío y devolución de las piezas, sin que pueda requerirse al DSGV ningún abono en concepto de tasas o impuestos derivados de los mismos.

Trabajos locales de reparación

Las piezas averiadas serán retiradas del sistema por el adjudicatario quien se encargará también de su embalaje y transporte hasta el centro de reparación establecido.

De igual forma, una vez reparadas las piezas, el adjudicatario se encargará de la recepción y re-instalación de las mismas en su lugar original.

Sin que se pueda repercutir al DSGV costo alguno, de forma diferenciada por la ejecución de los mismos o por los gastos directos o indirectos en que pueda incurrir el contratista en su ejecución.

Reparación o intercambio de piezas

El Adjudicatario podrá prestar el servicio de reparación de piezas averiadas mediante un procedimiento de "cambio" (SWAP), realizando para ello el intercambio de piezas necesarias. Esto es de especial interés para la reparación de piezas que generan averías Críticas, o de alto riesgo por su criticidad en el sistema

Así mismo el Adjudicatario podrá reemplazar cualquier pieza averiada por una pieza reacondicionada

En cualquier caso, durante el periodo de garantía de los materiales estos obligatoriamente deberán ser reparados o sustituidos (SWAP) por uno nuevo.

Una vez superado el periodo de garantía del equipamiento, el adjudicatario podrá optar por reparar la pieza o reemplazar cualquier pieza averiada por una pieza nueva o reacondicionada.

Exclusiones

El servicio de reparación de piezas averiadas cubre todo el Hardware que constituyen el sistema ILC; a excepción de los siguientes elementos:

- Hardware que constituyen los puestos de operador y de administración; así como el hardware de los puestos de tribunales.

3.4.1 Repuestos

Se entiende como repuestos aquellos elementos que presentan características idénticas o similares a los instalados en los sistemas, y cuyo destino es la sustitución temporal de un elemento compatible averiado, mientras esté siendo reparado.

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.

Los repuestos no son en ningún caso una fuente de piezas, por lo que el "stock" de repuestos establecido debe permanecer constante y en perfecto estado de uso.

El DSGV dispone de un stock de repuestos asociados al sistema ILC actual, según las recomendaciones del fabricante necesarios para mantener el nivel de servicio exigido.

Los repuestos serán propiedad del Gobierno Vasco y su uso será exclusivo para este sistema.

Esto no es óbice para que el contratista disponga de su propio "stock" de repuestos, complementario al anterior.

Mantenimiento de los 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.

Para ello establecerá 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.

El Adjudicatario tiene así mismo la responsabilidad de mantener el stock de repuestos en perfecto estado de uso para asegurar la operación ininterrumpida del sistema del cliente.

El Adjudicatario enviará las piezas sustituidas por repuestos para que sean reparadas. La pieza una vez reparada sustituirá al repuesto, o podrá pasar a formar parte del stock de repuestos, en cualquier caso, el "stock" de repuestos establecido debe permanecer constante y en perfecto estado de uso a lo largo del tiempo.

3.5. Servicios para el software

A modo de aclaración, se diferencian los diferentes tipos de servicios que son de aplicación a todo el software del sistema, incluidos los sistemas auxiliares; indicándose su alcance, y cuales están incluidos como parte del contrato y cuáles no.

3.5.1 Mantenimiento correctivo del software

Se refiere este apartado a la reparación de averías o defectos que se detecten en el software adquirido ya sea de aplicación o de base.

Como parte del contrato el contratista, **se compromete** a proporcionar una versión de software, revisión, o corrección de parte también denominado "parche" de software, que solucione el problema detectado.

El Adjudicatario desarrollará así mismo soluciones permanentes para los problemas conocidos de software que incorporará en las versiones de mantenimiento de software que se distribuyen periódicamente a los clientes.

Versión de Mantenimiento – Revisión (Software Maintenance Release): Una versión del programa, creada para solventar un problema detectado en el software (bug).

El presente contrato incluye el suministro de los parches y las versiones de mantenimiento de software que publique el fabricante para el sistema adquirido por el DSGV, a lo largo del periodo de duración del contrato.

El contrato también incluye la instalación de estas actualizaciones en el sistema, a medida que estén disponibles.

Los problemas de software serán gestionados y resueltos de acuerdo al nivel de servicio acordado en función de su nivel de importancia.

3.5.2 Actualización del software

Versión de Actualización - Elevación (Software Upgrade Release): Una nueva versión del software que mejora significativamente o añade funcionalidades al producto.

Las versiones de actualización de software **NO están incluidas** en el contrato y deberán adquirirse separadamente

Cuando existan nuevas versiones de actualización de los sistemas instalados, el contratista informará al DSGV mediante la presentación de un informe con las nuevas funcionalidades incluidas en la nueva versión, a fin de que el DSGV pueda determinar su interés en su adquisición; para lo cual se seguirán los procedimientos administrativos que fije la Ley para este tipo de adquisiciones.

3.5.3 Actualización del Software antivirus

El sistema ILC dispone de un software antivirus, con actualizaciones de archivos de inoculación de virus en todos los servidores; cuyas licencias deben ser renovadas periódicamente.

El DSGV dispone de licencia de software antivirus transferida por el fabricante en el momento de la adquisición del sistema.

Como parte del contrato, el contratista deberá encargarse de renovar o adquirir una nueva licencia de software antivirus para el sistema ILC, de características adecuadas y a medida que esta sea precisa, sin suponer ningún sobre costo adicional.

Así mismo el contratista se encargará de realizar las tareas periódicas precisas para mantener el software antivirus de los servidores permanentemente actualizado.

3.6. Gestión de las garantías

Garantía de los trabajos

Los trabajos y suministros realizados por el adjudicatario a lo largo de la duración del contrato deberán estar garantizados.

Esta garantía cubrirá, como mínimo, tanto las revisiones como las reparaciones y elementos nuevos suministrados, excluyéndose los fallos generados por el mal trato o uso negligente de los equipos.

El licitador indicará en su oferta el período de garantía ofertado para los trabajos (reparaciones y/o reconfiguraciones realizadas), así como para el material suministrado.

La garantía comprenderá, como mínimo, la reposición de materiales defectuosos o inadecuados y la mano de obra para efectuar tal reposición o para corregir los defectos que se observen.

De los equipos a mantener

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.

3.7. Mantenimiento preventivo

Consistirá en visitas periódicas durante las cuales se realizará el examen completo, limpieza general, ajuste, 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.

Durante la visita de carácter preventivo el contratista deberá, como mínimo:

- Someter a los equipos al Protocolo de Pruebas y Medidas fijado para el mantenimiento preventivo.
- Se sustituirán las partes sujetas a envejecimiento, desgaste o que no tengan sus especificaciones operativas garantizadas tras un límite de tiempo.
- Sin perjuicio de las operaciones anteriores, además se realizarán todas aquellas que fueran precisas para que los equipos y sistemas queden en perfecto estado de funcionamiento.
- Aviso, en su caso, a otros contratistas de las necesidades de su actuación.

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.

En la oferta, el licitador incluirá obligatoriamente una propuesta del "Protocolo de pruebas y medidas preventivas" ofertado para el mantenimiento preventivo. En esta propuesta se dará descripción detallada de las tareas que el licitador propone realizar, frecuencia y elemento sobre el que se realizan. En todo caso, el Contratista deberá satisfacer los mínimos fijados por el Gobierno Vasco para el protocolo de mantenimiento preventivo.

3.7.1 Tareas de mantenimiento preventivo solicitadas

Para este contrato se fijan dos tipos de visitas de mantenimiento preventivo:

- Mantenimiento preventivo a realizar por el personal de soporte local: visitas periódicas a realizar por el personal de soporte con presencia local, con frecuencia dentro de la mensualidad, que aseguren el correcto funcionamiento de los sistemas.
- Mantenimiento preventivo avanzado a realizar por personal de alta capacitación técnica: visitas periódicas a realizar por el personal designado por el fabricante y con una alta capacitación técnica, con frecuencia dentro de la anualidad, que aseguren el correcto funcionamiento de los sistemas a un bajo nivel operativo.

En el "Anexo II: Nivel de servicio solicitado", asociado a este Pliego de Prescripciones Técnicas, se recogen y detallan las tareas y periodicidad mínima requerida para el mantenimiento preventivo, según la caracterización de los elementos referenciados.

Mantenimiento preventivo a realizar por personal local

El DSGV solicita al adjudicatario la realización de estas visitas preventivas con carácter periódico, con frecuencia dentro de la mensualidad, que aseguren el correcto funcionamiento de los sistemas.

Estas tareas se centran en el seguimiento y supervisión de la correcta operación de los equipos; así como en la ejecución de tareas de control frecuentes requeridas por el sistema.

- Seguimiento del funcionamiento y operación de los sistemas, supervisando su correcto funcionamiento a través de las herramientas de supervisión de que dispone este sistema.
- Realización de backups periódicos de las bases de datos sobre los soportes y herramientas de archivo a largo plazo de que disponen los sistemas de grabación.
- Carga de bases de datos auxiliares, según los técnicos del DSGV se lo soliciten y con las características indicadas por estos; por ejemplo para la actualización de datos relativos a mapas, posicionamiento de estaciones base de telefonía, carga de datos cartográficos, etc.
- Realización de las "actuaciones periódicas" de seguimiento y/o configuración que requiera el sistema. (cambios de hora verano – invierno, limpieza de soportes de grabación, etc.)
- Documentación y registro actualizado de los parámetros operativos configurados en cada uno de los módulos del sistema de grabación.

Para la supervisión del estado del sistema y resto de actuaciones preventivas solicitadas se requiere la realización de frecuentes visitas al emplazamiento y actuaciones de forma directa sobre el sistema requiriendo el desplazamiento hasta el lugar donde se encuentra ubicado, al no ser posible el acceso de forma remota al mismo como método habitual de trabajo.

De esta forma, los trabajos de supervisión suponen la presencia de forma periódica en las instalaciones del DSGV, para el control del estado del sistema.

Herramientas de Soporte

El Adjudicatario hará uso de las herramientas de supervisión de que dispone el sistema ILC y que están solo accesibles de forma local.

3.8. Acompañamientos y coordinación

Dentro de este apartado se recogen la realización de acompañamientos a otros contratistas para la coordinación de su trabajo, en caso de ser necesario.

El Adjudicatario, a lo largo de la duración del contrato, desempeñará tareas de acompañamiento y/o coordinación tanto para el personal propio como de otros contratistas que realicen por ejemplo trabajos de reparación puntuales en sistemas anexos, 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 servicios soportados y se facilita el conocimiento de las nuevas instalaciones al Adjudicatario del servicio de mantenimiento.

El Gobierno Vasco dispone de servicios de soporte y mantenimiento para sus infraestructuras de energía, telecomunicaciones y red informática.

El Adjudicatario comunicará a estos contratistas la necesidad de su actuación y coordinara con ellos la ejecución de las mismas; comprobando al finalizar la correcta ejecución de los trabajos y el correcto funcionamiento y operación del sistema.

3.9. Soporte a la operación de los equipos

Este apartado se refiere a los servicios de soporte al personal del DSGV para la gestión y configuración del sistema, así como al servicio de consultaría técnica sobre la operativa del sistema, aunque no se trate de averías.

Este tipo de soporte tendrá, en general, carácter telefónico o mediante correo electrónico y es facilitado por ingenieros y personal técnico especializado.

El Adjudicatario dispondrá, a través de este servicio, de personal que se encargará de la recepción y atención de las consultas que pudieran surgir, así como de su escalado a un grupo de expertos dedicados a esta función, dependiendo de la naturaleza de la consulta.

3.10. 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 DSGV.

A modo de referencia, se recogen los principales trabajos de gestión y control que el contratista deberá incluir:

3.10.1 Gestión del servicio

Seguimiento del desarrollo y prestación del servicio; incluida la elaboración de los informes y documentación solicitados por el DSGV para la evaluación y seguimiento del mismo. Así mismo se establecerán reuniones periódicas para analizar el desarrollo de los servicios, propuesta de mejoras y/o resolución de problemas que puedan acontecer.

Se considerará como mínimo lo siguiente:

Gestión de la Capacidad

La **Gestión de la Capacidad** tiene como objetivo controlar que existan los recursos necesarios para un correcto funcionamiento de los componentes administrados. Dentro del proceso de la Gestión de la Capacidad el servicio debe realizar las siguientes tareas:

- Elaboración de informes de estado de los sistemas de información administrados.
- Elaboración de informes de riesgos ante problemas excepcionales si existiera un peligro de pérdida de servicio.
- Definición de umbrales y alertas en la monitorización.

Gestión de la Disponibilidad

El objetivo principal de la **Gestión de la Disponibilidad** es asegurar que los componentes administrados se encuentren disponibles siempre que se soliciten. Dentro del Proceso de la Gestión de la Disponibilidad, el servicio debe realizar las siguientes tareas:

- Comunicación de labores que puedan afectar o poner en riesgo a los objetivos principales.
- Elaboración de Informes de Estado de los Sistemas de Información administrados.
- Elaboración de Informes de Riesgos.
- Definición de umbrales y alertas en la monitorización.

Gestión de las incidencias

Para la gestión y control de los avisos de incidencia, el DSGV ha establecido un Servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA, con disponibilidad 24 x 7 y una herramienta informática, denominada ZERBINET, con acceso vía Web, que permite la gestión y cierre de las incidencias, y que el contratista se compromete a utilizar.

3.10.2 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.
- Análisis de eventos e incidencias para detectar patrones repetitivos o puntos de fallos especialmente sensibles.

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

3.11. Documentación

El Gobierno Vasco facilitará 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.

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

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.

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 DSGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

El licitador presentará el marco de actuación previsto durante la prestación del servicio en cuanto a niveles de interlocución y relaciones entre el DSGV y los responsables del servicio por parte del contratista, identificando cuáles serán los Órganos de Control del servicio y las funciones de cada uno de ellos.

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.

4.1.1 Planificación y organización del servicio

Carga de trabajo

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos expuestos en el pliego y de su enfoque del servicio, deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse dependiendo de las necesidades.

En caso de producirse alguna variación, el DSGV comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma.

Cualificación Técnica

Es responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo de trabajo.

Se debe garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes del servicio.

El Adjudicatario deberá garantizar y mantener un equipo que asegure el soporte y el correcto funcionamiento para cumplir con el nivel de servicio acordado y describirá su plan de formación interno previsto para el equipo de trabajo propuesto.

Los técnicos deberían estar certificados por los fabricantes o empresas de los entornos más significativos.

El DSGV se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

4.1.2 Aceptación de los trabajos

El Adjudicatario deberá comunicar el final de sus actividades de reparación al DSGV, para que sus servicios técnicos den su aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los trabajos y suministros realizados por el Adjudicatario.

4.2. Acuerdo de nivel de servicio

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 de servicio expresadas por el DSGV 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 DSGV 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 DSGV.

4.2.1 Notificación y gestión de incidencias

Todo el proceso de resolución de incidencias, desde su apertura hasta su cierre, se gestionará a través de los procedimientos y herramientas establecidas por el DSGV y de acuerdo a las mismas.

A través de estos procedimientos y herramientas se realizará, entre otras 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 se compromete a utilizar las herramientas y vías de comunicación dispuestas por el DSGV para la gestión del proceso de resolución de incidencias durante la duración del contrato.

Para la notificación y gestión de los avisos de incidencia, el DSGV dispone de dos herramientas:

1- Servicio ARRETA (Servicio de Atención a Usuarios): 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. A través del servicio ARRETA también se realiza el seguimiento de las incidencias hasta su cierre definitivo.

2- ZERBINET: Herramienta informática de gestión de incidencias, a través de la cual las empresas son notificadas y estas a su vez pueden reportar la evolución y cierre de las incidencias. Esta herramienta es accesible a través de la red Internet pública, disponiendo de un interfaz Web para su manejo a través de menús amigables.

El adjudicatario recibirá una vez firmado el contrato la documentación relativa a los procedimientos a seguir y vías de acceso a los servicios de gestión de incidencias (ARRETA y ZERBINET).

4.3. Control de actividades

Los técnicos asignados por el adjudicatario al contrato actuarán bajo la supervisión de los representantes del DSGV 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 si procede.

Este informe, presentará los datos de forma ordenada y agrupada, 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. Seguridad

Secreto y confidencialidad

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

Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

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

Personal autorizado

El acceso a los centros del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco es restringido.

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.

4.5. Normativas Técnicas

El adjudicatario estará obligado a conocer las normativas técnicas vigentes y en especial las de aplicación a los sistemas de monitorización de comunicaciones según la reglamentación nacional e internacional que le sean de aplicación, 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.

4.6. Causas de resolución del contrato específicas

Se establecen las siguientes causas de resolución adicionales a las previstas en la cláusula 37 de las condiciones generales:

A) Resolución del contrato por incumplimiento repetitivo de los niveles de servicio

Los plazos y "Tiempos de respuesta y acción" establecidos en este expediente como nivel de servicio asociado al contrato deberán ser satisfechos en un porcentaje no inferior al **90%** de las incidencias. En caso contrario, en función de la naturaleza o gravedad de la averías, el DSGV podrá considerar que el Adjudicatario **NO está capacitado** para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato y ser causa de resolución del mismo.

B) Resolución del contrato por incumplimiento de los tiempos de resolución de averías

El Tiempo máximo de resolución establecido para las averías categorizadas como críticas no podrá ser superado en 60 días. En caso contrario el DSGV podrá considerar que el Adjudicatario **NO está capacitado** para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato, y ser causa de resolución del mismo.

5. ANEXO I: EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA ILC

En este Anexo se recoge el detalle de los equipos que conforman el sistema ILC del DSGV en el momento de su redacción y que estarán cubiertos por el contrato de mantenimiento.

5.1. Sistema ILC – Versión 10.40

Se indican los módulos y subsistemas generales en los que se descompone el sistema ILC y equipamiento auxiliar al mismo.

Módulos de conexión a operadores

Módulos orientados a la conexión de los diferentes operadores actuando como front-end del sistema.

- Siete (7) módulos de procesado de señalización – SIGS
- Ocho (8) módulos de acceso de enlaces de voz digital – AMS
- Dos (2) módulos de conversión analógica / digital - Telemux
- Un (1) módulo de conmutación de E1 – Matriz
- Cuatro (4) módulos de conexión a redes de datos - IOPS PDMD (*)

(*) Los módulos IOPS han sido recientemente sustituidos por servidores tipo UMD alojados en una plataforma virtualizada propiedad del DSGV.

Núcleo Sistema ILC

Estructura principal del sistema formada por los siguientes equipos:

- Servidor de mantenimiento – MPS + Healt Monitoring
- Servidor de gestión de búsquedas de texto FTS
- Servidor de gestión de usuarios UGS
- Plataforma de Almacenamiento OSP (Open Storage Platform)
- Dos (2) servidores de procesamiento y decodificación de datos – Data decoder
- Servidor de gestión cartográfica de localizaciones - MAPS
- Servidor Base de datos DBS
- Servidor - GAD
- Servidor - TCALite
- Servidor - TCALite DBS
- Replicador de base de datos – Open DBS

Sistema de Almacenamiento

- Sistema de almacenamiento masivo – NetApp

El sistema de almacenamiento se encuentra en situación EOL y EOS por el fabricante Net App, pero que a pesar de ello, el contratista deberá comprometerse a su soporte con igual nivel de servicio que el resto del sistema.

Sistema exportación de evidencias

- Servidor de gestión de evidencias y exportación Evidence + Exposys
- Equipo (Torre) de grabación de soportes DVD – Rimage

Licencias software incluidas en el sistema

A nivel de licencias incluidas en el sistema cabe destacar las siguientes:

- Treinta (30) licencias de puesto de operador
- Treinta (30) licencias de consulta de mapas
- Treinta (30) licencias de Visual Link análisis
- Dos (2) licencias de puesto de administración

5.1.1 Puestos de Operador

Los puestos de operador están basados en un ordenador con sistema operativo Windows y una aplicación específica (software MCC) para su conexión al sistema ILC.

Se dispone de puestos locales y puestos remotos:

- Puestos locales ubicados próximos al sistema e interconectados directamente.
- Puestos remotos se conectan al sistema a través de la red informática WAN del DSGV accediendo mediante elementos de routing (firewall) dispuestos para tal fin.

Todos los puestos operan de forma idéntica, independientemente de si se ubican de forma local o remota.

Con respecto al mantenimiento de los puestos de operador, se establecen las siguientes particularizaciones y compromisos para el contratista:

- El mantenimiento del hardware y software base (sistema operativo) que constituye el puesto de operador será responsabilidad del DSGV.
- El mantenimiento del software específico de aplicación MCC y resto de software que forma parte o asociado al sistema ILC, será responsabilidad del contratista.
- Los trabajos de instalación del software (nuevo y/o versiones de actualización) en los puestos remotos se realizará por los servicios técnicos del DSGV.

Puestos de Reproducción para Tribunales

Son 3 unidades portátiles para reproducción en tribunales compuestas por:

- Ordenador portátil tipo PC, tarjeta de sonido, altavoces y sistema operativo Windows.
- Módulo para reproducción de discos Magneto-Ópticos 2.3 Gbyte
- Software para puesto de tribunales (CPBU)

Con respecto al mantenimiento de los puestos de tribunales, se establecen así mismo las siguientes particularizaciones y compromisos para el contratista:

- El mantenimiento del hardware y software de base (sistema operativo) que constituye el puesto de tribunales será responsabilidad del DSGV.
- El mantenimiento del software específico de aplicación y resto de software asociado al sistema ILC, será responsabilidad del contratista.

5.2. Otros Módulos y Sistemas

Sistema ILC – Versión 7.10

El contratista también deberá mantener equipamiento correspondiente a una versión anterior de sistema ILC (ver 7.10) a fin de garantizar la continuidad de los datos históricos y la posibilidad de su reproducción.

- Servidor de procesamiento de Fax e Internet – R4D
- Servidor MPS
- Servidor AGS
- Servidor de base de datos DBS
- Servidor de almacenamiento OSP
- Servidor de exportación y conversión DSS y + Magneto Óptico converter

Módulos Auxiliares

Equipamiento o sistemas auxiliares que se utilizan conjuntamente con el sistema ILC y que pueden considerarse parte del mismo.

- Sistema de envío SMS alerta – Silent SMS
- Sincronizador horario vía GPS
- Sonda ENGAGE LAN/ISP preparada para su integración con el sistema.

Elementos de networking

Elementos utilizados para interconectar los diferentes servidores constituyendo una red local, así como los módulos de seguridad y acceso a redes externas.

- Un (1) Firewall Nokia IP 260 CFE para acceso de operadores públicos.
- Un (1) router CISCO 3845 para acceso de operadores públicos.
- Un (1) Firewall CISCO ASA 5510, para conexión del sistema a la red privada del DSGV.
- Equipamiento de networking interno del sistema ILC
  - Tres (3) switch Cisco 2950.
  - Un (1) switch 2960.
  - Un (1) switch - router 3560.

5.3. Detalle del Hardware

Se recoge el detalle de algunos elementos hardware que forman parte del sistema

Servidores

Nombre de Servidor	Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
AMS-1	Chasis OASIS color blanco con fuente alim. redundante SBC P200MMX/430HX+SCSI+VGA 2X16MB -BIOS: EDCDL1N2 3 discos duros de 36GB - Controladora SCSI externa 2 x DTM ASSY 8 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007
AMS-2	Chasis OASIS color blanco con fuente alim. redundante SBC P200MMX/430HX+SCSI+VGA 2X16MB -BIOS: EDCDL1N2 2 discos duros de 36GB - Controladora SCSI externa 2 x DTM ASSY 8 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007
AMS-3	Chasis OASIS color blanco con fuente alim. redundante SBC P200MMX/430HX+SCSI+VGA 2X16MB -BIOS: EDCDL1N2 3 discos duros de 36GB - Controladora SCSI externa 2 x DTM ASSY 8 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007
AMS-4	Chasis OASIS color blanco con fuente alim. redundante SBC P200MMX/430HX+SCSI+VGA 2X16MB -BIOS: EDCDL1N2 2 discos duros de 36GB - Controladora SCSI externa 2 x DTM ASSY 8 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007
AMS-5	Chasis OASIS color blanco con fuente alim. redundante SBC P200MMX/430HX+SCSI+VGA 2X16MB -BIOS: EDCDL1N2 3 discos duros de 36GB - Controladora SCSI externa 3 x DTM ASSY 6 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007
AMS-6	Chasis OASIS color blanco con fuente alim. redundante SBC P200MMX/430HX+SCSI+VGA 2X16MB -BIOS: EDCDL1N2 3 discos duros de 36GB - Controladora SCSI externa 3 x DTM ASSY 6 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007
AMS-7	Chasis OASIS color negro con fuente alim. redundante SBC P200MX/430HX+SCSI+VGA 3 Discos duros 160 GB SATA Controladora RAID Ultra 320 LVD 2 x DTM ASSY 4 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007-1034991
AMS-8	Chasis OASIS color negro con fuente alim. redundante SBC P200MX/430HX+SCSI+VGA 3 Discos duros 160 GB SATA Controladora RAID Ultra 320 LVD 2 x DTM ASSY 4 x LPM251.25 ASSY	54-202-1007-1034993

Nombre de Servidor	Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
DBS	HP Proliant DL380 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 16 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-540-1107-1034965 SN: GB8010MCA7
Decoding Server_1	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 16 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-1016-1034957 SN: CZJ0100BNR
Decoding Server_2	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-540-1174-1034969 SN: CZJ0100ATJ
DSS	HP Proliant DL360 G4p 1 procesador Dual Intel Xeon 3.0 GHz 1 GByte Memoria RAM 2 Discos duros 72,8 GB - Ultra320 SCSI en RAID 1 Lector DVD	54-406-0106 SN: CZJ63105CL
Evidence & Exposys	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-1104-1034963 SN: CZJ0100BNV
FTS	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-0106-1034951 SN: CZJ0100ATC
GAD	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 2 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-540-1137-1034967 SN: CZJ0100BNF
IOPS_1 (*1)	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 2 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-202-1014-1034941 SN: CZJ0100AU5
IOPS_2 (*1)	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 2 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-202-1014-1034943 SN: CZJ0100ATK

Nombre de Servidor	Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
IOPS_3 (*1)	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 2 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-202-1014-1034945 SN: CZJ0100ATT
IOPS_4 (*1)	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 2 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-202-1014-1034947 SN: CZJ0100BNH
MAPS (Antes LTS)	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 16 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-1020-1034955 SN: CZJ0100BP1
Matrix	Chasis OASIS con BACKPLANE 8/12 SBC,PIII 850Mhz low profile SDRAM DIMM-10E,512MB ASSY. 2 Discos duros 36,4 GB - Ultra320 SCSI en RAID 1 8 Tarjetas IPM 260 instaladas, conex. bus H.100	54-202-1000
MO Converter	HP Proliant DL360 G4p 1 procesador Dual Intel Xeon 3.0 GHz 3 GByte Memoria RAM 2 Discos duros 36,4 GB - Ultra320 SCSI en RAID 1 Lector DVD	54-406-1020 SN: CZJ63105CL
MPS (con Health Monitoring)	HP Proliant DL360 - G6 1 procesador Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-1026-1034961 SN: CZJ0100BNK
OPEN DBS	HP Proliant DL380 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 8 GBytes Memoria RAM 6 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-0211-1034975 SN: GB8010MCC1
OSP	HP Proliant DL360 - G6 1 procesador Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 2 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-1018-1034959 SN: CZJ0100AV0
SIGS-1	Chasis OASIS color blanco 1 x SBC, MAT988 MICROBUS PIII 850Mhz SDRAM DIMM-10E,512MB ASSY. 2 Discos duros 36 GB - USCSI en RAID 1 Lector DVD 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004

Nombre de Servidor	Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
SIGS-2	Chasis OASIS color blanco 1 x SBC, MAT988 MICROBUS PIII 850Mhz SDRAM DIMM-10E,512MB ASSY. 1 Disco duro 73 GB - USCSI (No RAID) 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004
SIGS-3	Chasis OASIS color blanco con fuente alimentación redundante 1 x SBC, MAT988 MICROBUS PIII 850Mhz SDRAM DIMM-10E,512MB ASSY. 2 Discos duros 36 GB - USCSI en RAID 1 Lector DVD 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004
SIGS-4	Chasis OASIS color blanco con fuente alimentación redundante 1 x SBC, MAT988 MICROBUS PIII 850Mhz SDRAM DIMM-10E,512MB ASSY. 2 Discos duros 36 GB - USCSI en RAID 1 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004
SIGS-5	Chasis OASIS color blanco con fuente alimentación redundante 1 x SBC, MAT988 MICROBUS PIII 850Mhz SDRAM DIMM-10E,512MB ASSY. 2 Discos duros 36 GB - USCSI en RAID 1 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004
SIGS-6	Chasis OASIS color negro SBC,P4 T4R Alta Disponibilidad 1 GByte Memoria RAM 2 Discos duros 73 GB - SCSI 3 Ultra Tarjeta MegaRAID SCSI 320 Fuente alimentación redundante 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004-1034987
SIGS-7	Chasis OASIS color negro SBC,P4 T4R Alta Disponibilidad 1 GByte Memoria RAM 2 Discos duros 73 GB - SCSI 3 Ultra Tarjeta MegaRAID SCSI 320 Fuente alimentación redundante 1 x LPM31.1 ASSY. (1 SIMM 512K + 2 SIMM 2M) 1 x DTM ASSY	54-202-0004-1034989
Silent SMS	HP Proliant DL360 - G6 1 procesador Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	SN: CZJ02502TF
TCAlite_App1	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-540-1177-1034973 SN: CZJ0100ATE

Nombre de Servidor	Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
TCAlite_DBS1	HP Proliant DL380 - G6 1 procesador Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 8 GBytes Memoria RAM 8 Discos duros SAS 300 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-540-1175-1034971 SN: GB8010MCAE
UGS	HP Proliant DL360 - G6 2 procesadores Quad-Core Xeon E5520 - 2,26 GHz HP Smart Array P410i 4 GBytes Memoria RAM 2 Discos duros SAS 146 GB 10K SFF 2,5" 6GB/s DP hot plug Lector DVD	54-406-0104-1034939 SN: CZJ0100ATX

(*1) Módulos IOPS apagados y sustituidos por servidores UMD sobre plataforma virtualizada del DSGV.

Almacenamiento

Nombre de Servidor	Características	Número de identificación
NetApp (almacenamiento)	Cabina NetApp con controladora FAS 3140 42 discos de 300 Gbytes distribuidos en 3 estantes de 14 HBA, FiberChannel, 4-port, 4Gbps	54-406-1107-1034995 SN: 200000200462
Rimage (robot grabación DVD)	DVD Producer Amigo III 6100N (MB Q45)	23-061-0105 SN: 10025553
Rimage Printer	Prism Plus (CD PRS II)	SN: 10023538

Networking

Nombre de equipo	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
Firewall Cisco ASA 5510	23-110-9015 / SN: JMX1507L1BC
Firewall Nokia IP 260	SN: 93071201012
Router Cisco 2621XM - IP	43-110-0235 / SN: JHY0750K1TX
Switch Cisco Catalyst 3560 G (3560_1)	23-110-4005 / SN: FOC1335Z3L1
Switch Cisco Catalyst 2950 (2950_2)	43-110-0286 - (id etiqueta: 9720012759) SN:FOC0747W1T4
Switch Cisco Catalyst 2960 (2960_3)	43-110-5010 / SN: FOC1025Z942
Switch Cisco Catalyst 2950 (2950_4)	43-110-0286 (id etiqueta: erju2950a1) SN: FCZ0948W1CF

Nombre de equipo	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)
Switch Cisco Catalyst 2950 (2950_5)	43-110-0286 (id:etiqueta: 9720012773) SN: F0C0747Y2N4
Digi Portserver TS8	23-110-9005 / SN: WO2821487

Equipamiento auxiliar

Nombre de equipo	Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)	Und.
Modem GSM para servicio Silent SMS	GSM terminal MC88i USB + RS232		3
Alimentadores Modem GSM			3
Antenas (servicio Silent SMS)	Antena 850-UMTS, 2dBi RG174-FME-BU		3
Grabador cintas Backup DBS	HP Storage Work Ultrium 448	23-010-0001 SN: CZ202688YQ	1
Unidad de Lectura de discos Magneto-ópticos (MO)	MO drive portable 9.1GB 5.25" RM0 - S561	43-060-1305 SN: 502372	1
Modem Telealarmas	Tel-Alert + Modem GSM kit	62-204-0068 SN: 359424017069344	1
Antena para envío mensajes Telealarmas	Antena omnidireccional 5dBi	23-100-0025	1
MKU	Monitor Fujitsu para gestión de los servidores a través de KVM		2
E-LAN	Engage-LAN. Sonda IP.	TAC30113330101	1
Minicom standard Universal Phantom Manager (UPM)		23-110-9227	1
Minicom Phantom SPECTER	Sistema para la gestión centralizada de los servidores vía KVM incluyendo paneles y cableado para cada servidor		
Sincronizador Horario vía GPS			1
Antena sincronizador horario			1
Sonda IP Probe para interceptación en ISP			1

5.4. Repuestos

Se dispone de los siguientes repuestos en el emplazamiento del centro de monitorización según recomendaciones del fabricante.

Características	Número de identificación (Part Number ó Serial Number)	Cantidad
LSI 8751D - HVD SCSI Host adapter	43-021-1012	1
Disco Duro 36 GB	43-060-1803	1
Disco Duro 36G USCSI 80 P.	43-060-0937	7
Disco Duro 36G USCSI 68 P.	43-060-0938	4
SR170 Raid Controller	43-021-7104	1
Tarjeta LPM 31.1	52-302-0041	2
Tarjeta LPM 251.25	52-302-0106	6
Tarjeta Procesador AMS (P200MMX -30 Hz)	52-303-0056	1
SBC MAT988 Microbus PIII (SIGS)	52-303-0231	1
Tarjeta DTM - E1 ASSY	52-306-0028	6
Tarjeta SAM 1542CP - ISA to FAST SCSI	52-309-0021	2
Kit para Backup AMS (Disco Duro 36GB)	55-204-0201	1
Tarjeta IPM Matrix	43-027-0153	1
Panel frontal ventiladores AMS/SIGS	27-310-0233	1
Minicom Phantom Specter	??-???-????	1

5.5. Infraestructuras del centro

Todo el sistema ILC, excepto los puestos de operador remotos, se encuentra ubicado en el centro policial de Erandio (La Campa).

El CPD donde se ubica el sistema ILC dispone de las infraestructuras de interconexión necesarias para el funcionamiento y operación del sistema.

- Cuadros de distribución de energía.
- Infraestructura (cableados y repartidores) de red informática.
- Infraestructura (cableados y repartidores) de señales que enlaza el sistema con los diferentes operadores públicos.

El adjudicatario se responsabilizará de los cableados de energía y de señales del sistema ILC con el siguiente alcance:

- El contratista será el responsable del mantenimiento de los cableados de energía desde los equipos y/o armarios del sistema ILC hasta los cuadros de distribución de energía dispuestos por el DSGV.
- Así mismo, el contratista será el responsable del cableado de señales de comunicaciones y de red informática, desde el sistema ILC hasta los repartidores de señal dispuestos por el DSGV.

Los datos anteriores constituyen un resumen aproximado del equipamiento actual del sistema ILC del DSGV. El adjudicatario recibirá información detallada, número exacto y características de los equipos a mantener en el momento de formalizar el contrato.

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.

6. ANEXO II: NIVEL DE SERVICIO SOLICITADO

6.1. Periodo de atención

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

6.1.1 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.

6.2. Categorización de averías

Se establecen diferentes niveles en el tipo de averías, para adecuar los medios y tiempos requeridos a la magnitud de la misma, en función de su gravedad. Las averías se atenderán siempre en función de escala de prioridades establecida, excepto que se indique expresamente lo contrario.

Se establecen tres (3) niveles para las averías en los términos descritos a continuación, tal y como se utilizan dentro del marco del presente expediente de mantenimiento:

Avería Crítica:

Repercusión importante en el funcionamiento del sistema que impida el normal funcionamiento de todo el sistema o gran parte del mismo; por ejemplo:

- Fallo o "caída" total del sistema y que ningún procedimiento de recuperación puede solventarlo.
- Que genera una situación donde el sistema debe ser "reseteado" (apagado y encendido) varias veces cada día.
- La funcionalidad del sistema esta drásticamente comprometida; o su capacidad se ve drásticamente mermada; por ejemplo:
  - Fallo en el proceso de grabación de las comunicaciones.
  - Fallo en la recepción y procesamiento de hasta un 50% del total de los operadores – servicios de comunicaciones integrados en el sistema

Una avería crítica que pueda ser eludida o evitada mediante alguna actuación de soporte, pasará ser considerado una Avería Mayor

Avería Mayor o Grave:

Es un defecto o problema que impide el funcionamiento correcto de una o más partes o características utilizadas por el usuario, pero que, o bien permiten ser anuladas o desactivadas temporalmente, o se puede solventar mediante un procedimiento o función alternativa. Sin generarse incidencias en el proceso básico de grabación; por ejemplo:

- La administración del sistema o funciones mayores de mantenimiento están severamente afectadas.
- Hay averías intermitentes en los servicios básicos del sistema
- El sistema se reinicia llevando a la perdida de algunas funciones de usuario.
- Fallo en la recepción y procesamiento de alguno de los operadores – servicios de comunicaciones integrados en el sistema

Avería Leve o Menor:

Repercusión leve en el funcionamiento que no afecte al rendimiento global del sistema; por ejemplo:

- Impacta mínimamente al sistema, restringiendo el uso de sus funciones y características.
- Fallo en el acceso de algunos usuarios al sistema
- Pedidos de ayuda y consultas sobre cómo realizar algo
- Mensajes de registro de actividad que no son críticos.

6.3. Tiempos de respuesta y acción para mantenimiento correctivo

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

A continuación se recoge 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.

6.3.1 Tiempo de recogida del aviso

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".

6.3.2 Tiempo 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, 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 e iniciar si procede las actuaciones.

Este tiempo no debe sobrepasar el "Tiempo máximo de respuesta al aviso", y que para este expediente viene fijado a continuación:

Tiempo máximo de respuesta al aviso

	Horario laboral	Otro horario
Notificada como Crítica:	30 minutos	1 hora
Notificada como Mayor:	1 hora	3 horas
Notificada como Menor:	siguiente día hábil	

Como resultado de este primer análisis se establecerá la criticidad de la avería; si su criticidad no ha sido ya predefinida previamente en función de su naturaleza de acuerdo a los procedimientos establecidos conjuntamente entre el Adjudicatario y el DSGV.

El personal del Adjudicatario ejecutará este tipo de tareas con la ayuda de los técnicos del DSGV, interrogando en forma telefónica sobre las características del problema, analizar su posible causa e instruirlos sobre la posible solución.

6.3.3 Tiempo de inicio de actividades "in situ" del soporte local

En caso de que se requiera al Adjudicatario su presencia "in situ" para la realización de actividades y/o reparación de los elementos del sistema, se define el "tiempo de inicio de actividades in-situ" como el tiempo, contado a partir de determinarse la necesidad de la actuación "in situ" del Adjudicatario, hasta el inicio de las tareas "in situ".

Este tiempo no debe sobrepasar el "Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ para el soporte local", y que para este expediente viene fijado a continuación:

Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ para el soporte local

	Horario laboral	Otro horario
Avería Crítica:	1 hora	3,5 horas
Avería Mayor:	4,5 horas	8 horas
Avería Menor:	a lo largo de la semana	

6.3.4 Tiempo de inicio de actividades "in situ" para técnicos especialistas

Se define el "tiempo de inicio de actividades in-situ para técnicos especialistas" como el tiempo, contado a partir de determinar conjuntamente y/o notificar por parte del DSGV la necesidad de la actuación de este técnico al Adjudicatario, hasta el inicio de las tareas "in situ" del mismo.

Este tiempo no debe sobrepasar el "Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ para técnicos especialistas", y que para este expediente viene fijado a continuación:

Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ para técnicos especialistas

Avería Crítica:	un plazo máximo de 4 días
Avería Mayor:	un plazo máximo de 3 semanas
Avería Menor:	No se establece

6.3.5 Tiempo de resolución de averías

La solución adoptada por el contratista puede ser de dos tipos:

- Solución Total: cuando el servicio ha sido repuesto, y no queda pendiente acción alguna.
- Solución Provisional: 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 la notificación de la necesidad de una actuación al Adjudicatario, hasta la solución, ya sea Total o Parcial, del problema reportado. Este tiempo abarcará a todos los definidos anteriormente:

Dada la diversa naturaleza de los trabajos de reparación solicitados resulta difícil establecer un tiempo mínimo o medio, pero si es posible la fijación de un "Tiempo máximo de resolución", en función de la naturaleza de la avería, que no podrá superarse, y que para este expediente viene fijado a continuación:

"Tiempo máximo de resolución de averías

Avería Crítica:	un plazo máximo de 15 días
Avería Mayor:	un plazo máximo de 35 días
Avería Menor:	No se establece

Con la siguiente condición:

- En el caso de haberse adoptado una Solución Provisional, el tiempo para alcanzar la Solución Total de la avería no podrá retrasarse más del 150% del "tiempo máximo de resolución" establecido para la avería.

En cualquier caso, los tiempos de resolución deberán estar dentro del tiempo medio de reparación habitual para este tipo de trabajos, no pudiéndose alargarse más 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 o técnica.

6.3.6 Servicio de reparación de hardware

El "Tiempo de reparación del hardware" es el tiempo contado desde el momento que la parte o pieza averiada llega a las instalaciones del Adjudicatario hasta que el elemento, una vez reparado, llega a las dependencias del Gobierno Vasco.

El Adjudicatario reparara las piezas dentro del "tiempo máximo de reparación de hardware" definido y de acuerdo a los procedimientos de autorización de reparación de material establecidos.

El "tiempo máximo de reparación de hardware" establecido para este expediente es de:

Tiempo máximo de reparación de hardware

Avería Crítica:	Por Intercambio piezas -> 5 días Sin intercambio de piezas -> 15 días
Avería No Crítica	15 días

6.3.7 Mantenimiento correctivo del software.

El Adjudicatario se compromete a elaborar y/o gestionar las correcciones de software requeridas para asegurar el correcto funcionamiento del sistema y sus aplicaciones.

Los problemas de software serán gestionados y resueltos de acuerdo a los "tiempos máximos para corrección del software" en función de su nivel de importancia, y que para este expediente viene fijado a continuación:

Tiempos máximos para corrección del software

Avería Crítica:	2 días
Avería Mayor:	4 días
Avería Menor:	Como parte de actualización de paquete de servicio.

6.3.8 Actualización del Software antivirus

El contratista deberá encargarse de mantener actualizado el software antivirus en el sistema ILC, para todos los módulos que así lo requieran, realizando la tareas que sean precisas, a medida que se generan nuevas versiones tantas veces como sean necesarias a lo largo del contrato.

El periodo de des-actualización del software antivirus en el sistema no podrá superar los 25 días.

6.4. Mantenimiento preventivo

6.4.1 Horario mantenimiento preventivo

Las visitas periódicas de mantenimiento preventivo 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, la oferta el licitador indicará los horarios propuestos correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.

Horario para acciones programadas

Sin embargo, 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.

6.4.2 Mantenimiento preventivo a realizar por soporte local

El contrato incluirá visitas periódicas al sistema a realizar por el soporte local durante las cuales se efectuará un control y seguimiento continuado del funcionamiento de los sistemas, la realización de Backups, la carga y configuración de parámetros operativos, y el resto de trabajos que se determinen conjuntamente con los técnicos del DSGV.

Durante estas visitas periódicas también se ejecutará un protocolo de mantenimiento preventivo sobre el sistema, con la periodicidad que el DSGV determine.

Este primer nivel de atención se encargará de proporcionar un soporte continuo y ayuda a la operación de los equipos por parte del personal del DSGV.

Periodicidad de las visitas a realizar por soporte local

- Visitas periódicas para supervisión y mantenimiento preventivo en horario laboral = 10 visitas distribuidas a lo largo de cada periodo mensual, durante la duración del contrato.

Protocolo de mantenimiento preventivo para el soporte local

Durante las visitas de carácter preventivo a realizar por el soporte local se irán desarrollando las siguientes actividades como mínimo:

General

- Revisión mecánica y estado general de los equipos y módulos.
- Limpieza de filtros.
- Revisión y limpieza de drivers de los dispositivos magneto-ópticos y Rimage.
- Revisión de interconexión en repartidores.

Sistema

- Ejecución de diagnósticos del sistema.
- Revisión de registros y ficheros de "logs" sobre el funcionamiento, fallos y eventos del sistema, con recogida de datos históricos.
- Realización de "back-ups" de ficheros de configuración y bases de datos del sistema cuando se precise.

Actualizaciones

- Actualización de antivirus.
- Actualización de ficheros de coordinadas relativos a estaciones base proporcionados por los operadores.
- Actualización de cartografía "mapas" cuando esté disponible.
- Aplicación de "parches" de software cuando proceda.

Conectividad operadores y usuarios

- Revisión de registros y ficheros de "logs" en los firewall y routers de acceso.
- Análisis de capacidad de tráfico y ocupación de canales en los diferentes interfaces por operador, con recogida de datos históricos.
- Análisis orientado a la detección de intrusiones.
- Realización de "back-ups" de ficheros de configuración de routers y firewall.

Otros

Se valorará la impartición, una vez al año, de un curso de "refresco" para los usuarios del sistema.

6.4.3 Mantenimiento preventivo avanzado

Con el fin de que el sistema se encuentre en las debidas condiciones de servicio, el contratista programará revisiones detalladas del estado del sistema a realizar por un técnico experto de alto nivel.

Estas revisiones se programarán en día y hora a convenir con el objeto de no perturbar ni interrumpir el normal funcionamiento del sistema.

Después de cada visita se generará un reporte por escrito.

Periodicidad de las visitas de mantenimiento preventivo avanzado

Se programarán dos (2) visitas de mantenimiento avanzado distribuidas, preferiblemente de forma semestral, dentro de cada periodo anual a lo largo de la duración del contrato.

En el caso de que el inicio del expediente no se correspondiese con el inicio de la anualidad, se prorrateará el número de visitas de mantenimiento avanzado a realizar en función del número de meses que abarca el contrato durante esa anualidad.

6.5. Resumen del nivel de servicio solicitado

Periodo de atención: las 24 horas de cada uno de los 365 días del año.

Sistema de recepción de avisos de avería: 24 x 7, con respuesta personal como mínimo durante la jornada laboral, admitiéndose respuestas mecanizadas fuera de la jornada laboral.

Tiempo máximo de respuesta al aviso

	Horario laboral	Otro horario
Notificada como Crítica:	30 minutos	1 hora
Notificada como Mayor:	1 hora	3 horas
Notificada como Menor:	siguiente día hábil	

Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ para el soporte local

	Horario laboral	Otro horario
Avería Crítica:	1 hora	3,5 horas
Avería Mayor:	4,5 horas	8 horas
Avería Menor:	a lo largo de la semana	

Tiempo máximo de inicio de actividades in-situ para técnicos especialistas

Avería Crítica:	un plazo máximo de 4 días
Avería Mayor:	un plazo máximo de 3 semanas
Avería Menor:	No se establece

Tiempo máximo de resolución de averías

Avería Crítica:	un plazo máximo de 15 días
Avería Mayor:	un plazo máximo de 35 días
Avería Menor:	No se establece

El tiempo para alcanzar la Solución Total de la avería no podrá retrasarse más del 150% del "tiempo máximo de resolución" establecido para la avería

Tiempo máximo de reparación de hardware

Avería Crítica:	Por Intercambio piezas : 5 días Sin intercambio de piezas : 15 días
Avería No Crítica	15 días

Tiempos máximos para corrección del software

Avería Crítica:	2 días
Avería Mayor:	4 días
Avería Menor:	Como parte de un paquete de actualización

Actualización del Software antivirus

El periodo de des-actualización del software antivirus en el sistema no podrá superar los 25 días.

Mantenimiento preventivo

Mantenimiento preventivo a realizar por el soporte local	10 visitas distribuidas a lo largo de cada mes, en horario laboral.
Mantenimiento preventivo a realizar por técnicos especialistas	2 visitas distribuidas a lo largo de cada anualidad.

7. 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 DSGV

- No introducir software informático ajeno al Departamento de Seguridad.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Seguridad, 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 Seguridad 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 Seguridad.
- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos conectados a la red del Departamento de Seguridad.

7.1. 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 el Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal.

En especial se tendrá en cuenta lo indicado en el CAPÍTULO II, Artículo 88. *El documento de seguridad, apartado 5:*

5. Cuando exista un tratamiento de datos por cuenta de terceros, el documento de seguridad deberá contener la identificación de los ficheros o tratamientos que se traten en concepto de encargado con referencia expresa al contrato o documento que regule las condiciones del encargo, así como de la identificación del responsable y del período de vigencia del encargo.

El licitador incluirá en su oferta técnica una 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.

7.2. 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.

Firmado digitalmente por
JUAN JAUREGUIBEITIA
SUAREZ