EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

SEGURTASUN SAILA
Administrazio eta Zerbitzuen Sailordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Viceconsejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE IMÁGENES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Erandio, noviembre de 2021

TABLA DE CONTENIDOS

Página

1. ANTECEDENTES Y OBJETO 1

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE VIDEOWALLS 2

2.1 Listado de ubicaciones 2
2.2 Arquitectura de los sistemas de presentación de imágenes 3
2.3 Sistema de gestión 3
2.4 Elementos audiovisuales 4

3. ALCANCE DEL CONTRATO 5

3.1 Servicios solicitados 5
3.2 Ámbito geográfico 6
3.3 Garantías 6
3.4 Ampliaciones y modificaciones del equipamiento 6
3.5 Conceptos de coste y facturación 7

4. NIVELES DE SERVICIO 8

4.1 Sistema de recepción de avisos de avería 8
4.2 Periodo de atención del mantenimiento correctivo 8
4.3 Categorización de las averías 8
4.4 Tiempos de respuesta y acción y plazos de resolución 9
4.5 Tabla resumen 12

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 13

5.1 Supervisión del contrato 13
5.2 Inicio del servicio 13
5.3 Medios 13
5.4 Niveles de Servicio comprometidos 14
5.5 Gestión de avisos y cierre de Incidencias 14
5.6 Registro y control de actividades 15
5.7 Documentación 16
5.8 Asignación del Personal 16
5.9 Seguridad 16
5.10 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información 17
5.11 Acceso y protección de datos 18

5.12 Propiedad intelectual..... 18
ANEXO: ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS..... 19

1. ANTECEDENTES Y OBJETO

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco dispone de un conjunto de sistemas de presentación mural de imágenes -también denominados sistemas *videowall-*, instalados en centros de coordinación de recursos, en puestos de mando, en salas de crisis y en centros de gestión y monitorización de red. Estos centros de misión crítica están activos los 365 días del año.

Las imágenes que se presentan en los paneles murales de los centros de monitorización continua y de misión crítica constituyen una importante herramienta de ayuda en la labor de gestión incidental de los servicios de emergencia y seguridad pública. Es por ello que se requiere que el sistema esté operativo siempre que sea preciso, y se necesita contar con un soporte de mantenimiento adecuado a los altos niveles de servicio demandados.

El soporte de mantenimiento debe ofrecer una atención 24x365 y contar con los recursos humanos y materiales precisos para proporcionar una rápida resolución de las incidencias técnicas que puedan surgir en el sistema.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de mantenimiento de los sistemas de presentación de imágenes del DSGV, excluido el *videowall* en el Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi.

El presente pliego de prescripciones técnicas determina el alcance de los sistemas y equipos a mantener, así como las condiciones de ejecución a las que debe ajustarse el servicio demandado.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE VIDEOWALLS

El sistema integrado de visualización y gestión de imágenes del Departamento de Seguridad permite visualizar en paneles murales de grandes dimensiones las señales gráficas e imágenes procedentes de diferentes medios que actúan como fuentes: ordenadores, cámaras de video, videoconferencias, equipos TDT y DVD, etc. Asimismo, permite el intercambio de señales entre los diferentes paneles que conforman el sistema, como si de fuentes de vídeo se tratase.

De forma general, el sistema está compuesto por los elementos que se enumeran a continuación:

- Paneles de Visualización (VideoWalls y otros displays)
- Electrónicas de digitalización y procesado de señal EVLAN
- Software de control y operación. Aplicaciones *Wall Control* y *Activu*
- Elementos audiovisuales relacionados: TDT, videoconferencia, unidades de debate, etc.

En los siguientes apartados, se incluye la arquitectura actual del sistema, así como una descripción de cada uno de los elementos anteriores.

2.1 Listado de ubicaciones

Los sistemas videowall se encuentran en explotación en los centros de mando y control (CMC) territoriales de la Ertzaintza, en los centros de coordinación de emergencias dependientes de la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología, en las Salas de Crisis, en la comisaría de Bilbao-Deusto y en el Servicio de Operación de red.

Se cuenta con los siguientes paneles videowall LCD-TFT, de la familia Clarity Matrix de Planar, con la electrónica de alimentación y gestión asociada:

1. Bilbao-Txurdinaga, sala CGEE. Tamaño: 2x5, 46”
2. Bilbao-Txurdinaga, sala crisis. Tamaño: 2x2, 46”
3. Bilbao-Txurdinaga, sala anexa. Tamaño: 4x4, 55”
4. Erandio, sala crisis. Tamaño: 2x5, 46”
5. Erandio, CMC. Tamaño: 5x4, 55”
6. Erandio, sala supervisión. Tamaño: 3x3, 46”
7. Vitoria-Gasteiz, sala crisis DAEM. Tamaño: 2x2, 46”
8. Vitoria-Gasteiz, sala crisis. Tamaño: 3x2, 46”

9. Vitoria-Gasteiz, CMC. Tamaño: 4x4, 55”

10. Oiartzun, CMC. Tamaño: 5x4, 55”

11. PMA móvil. Tamaño: Dos displays de 55” y 46”

A los centros indicados anteriormente, se deben sumar 4 nuevos sistemas a instalar en el último trimestre del 2021, con tecnología LCD-LED:

12. Oiartzun, sala crisis. Tamaño 3x2, 55”.

13. Bilbao-Deusto, sala crisis. Tamaño: 3x2, 55”.

14. Donostia-Ondarreta, sala 1: monitor de 65”.

15. Donostia-Ondarreta, sala 2: monitor de 65”.

Asimismo, se cuenta con un panel de cubos retroproyectores de tecnología DLP, de la marca Synelec:

16. Bilbao-Deusto. Tamaño: 6x4, 46”

Este sistema se sustituirá por un sistema 2x2 de 55” de tecnología LCD-LED.

En todas las ubicaciones se cuenta con electrónica de procesamiento de señal: controladores EVLAN; equipos decodificadores de señales dedicados: Decoder servers; y diversos elementos audiovisuales de apoyo a la operación.

2.2 Arquitectura de los sistemas de presentación de imágenes

En el Anexo 1 se incluyen esquemas de los diferentes tipos de sistemas de visualización objeto de este mantenimiento:

- Videowalls de monitores LCD (diez VWs existentes y cuatro nuevos a instalar) o de cubos de retroproyección (un VW, a sustituir), además del PMA móvil. Con controlador EVLAN y sistema de gestión Activu.

- Videowall de monitores TFT con controlador EVLAN y sistema de gestión Wall control.

- Equipamiento de visualización en unidad móvil.

Asimismo, se incluye una descripción general del sistema de videoconferencia.

2.3 Sistema de gestión

El conjunto de paneles se integra en un sistema de gestión de presentaciones integrado y único, Activu en su versión 5.3, que permite entre otras funciones, controlar y seleccionar las fuentes de señal, configurar la forma y número en que dichas señales se presentan en cada panel, el intercambio cifrado de señales de vídeo entre los diferentes componentes del sistema y la definición de grupos de usuarios con distintos perfiles y permisos de acceso.

En particular:

- Cada videowall se gestiona mediante un equipo controlador EVLAN.

- Existen dos servidores ASM para las aplicaciones de control y gestión de los sistemas de visualización.

- La gestión y configuración de las presentaciones de imágenes se realiza desde diferentes PC integrados en la red corporativa del Departamento de Seguridad mediante la aplicación de usuario Access Point.

- El sistema permite la visualización de una gran variedad de formatos (fuentes RGB, DVI, Vídeo IP, páginas web, ficheros Office, videoconferencia, TDT, etc.).

Cabe destacar que, en el proyecto de renovación del sistema en el que se incluyen las nuevas ubicaciones descritas anteriormente, se ejecutará la elevación a la versión 5.4 y la unificación de los dos servidores ASM sobre plataforma virtualizada.

Paneles aislados de visualización

Los sistemas de visualización ubicados en el centro de monitorización de red y en el puesto de mando avanzado tienen un funcionamiento autónomo, sin necesidad de estar conectados con un servidor ASM Activu.

2.4 Elementos audiovisuales

Además de los paneles videowall propiamente dichos, son objeto de este contrato de mantenimiento todos los elementos auxiliares relacionado o integrados en el sistema Activu:

- Puntos para conexión y visualización de PC externos (Equipos Adder IPEPS).

- Equipos terminales de videoconferencia Polycom integrados en las salas de crisis y sistema asociado. (Equipos terminales HDX7000 y equipos de infraestructura RMX2000, RMX1500 y CMA4000).

- Sistemas de debate en las salas de crisis (equipos Revoluto y Beyerdinamic).

- Reproductores DVD y TDT y equipamiento AV necesario para integración de audio y vídeo en el sistema videowall local.

- Equipos para control remoto (IP Link Extron).

- Equipo de conmutación *Adder Matrix.* Matriz KVM (teclado, vídeo, ratón) para manejo remoto de PC fuentes de señal desde los puestos de trabajo de los operadores.

- KVM sobre IP para la gestión de servidores remotos HDMI.

- Sistema inalámbrico de presentación y teleconferencias (clickshare).

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el servicio integral de mantenimiento de sistemas de presentación mural de imágenes del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

El alcance comprende el mantenimiento de todos los equipos y elementos que conforman los sistemas de presentación mural de imágenes descritos en el capítulo anterior, atendiendo tanto el mantenimiento físico de los equipos y módulos que componen los diferentes subsistemas como las diferentes aplicaciones empleadas para la gestión y operación de los sistemas.

También quedan recogido en el objeto el mantenimiento de los latiguillos de cables y utilizados por todos los equipos y los cableados de energía asociados a los mismos.

Será responsabilidad del adjudicatario el suministro de los materiales necesarios para realizar las reparaciones a lo largo del contrato. Para ello dispondrá, por su cuenta y costo, de un "stock" con los elementos necesarios, en las cantidades que sean precisas para realizar las reparaciones con el nivel de servicio exigido.

3.1 Servicios solicitados

El contrato comprende la realización de todos los servicios y trabajos considerados como necesarios para mantener los equipos y subsistemas relacionados plenamente operativos a lo largo del tiempo.

Las tareas incluidas dentro de este servicio de soporte son:

- Revisiones de mantenimiento preventivo de forma programada con el cliente, y realización de todos los ajustes que se consideren necesarios.
- Mantenimiento correctivo y reparación de hardware cuando se precise.

  El mantenimiento correctivo comprende tanto las actuaciones de primer nivel, con atención in situ de la incidencia, como las actuaciones de segundo y tercer nivel (escalado de la incidencia a personal experto en los diferentes sistemas) para la resolución global de incidencias.

  Las tareas de mantenimiento correctivo incluirán el suministro de los materiales requeridos para realizar las reparaciones.
- Se consideran todos los trabajos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de los equipos y del sistema en su conjunto: trabajos de revisión, reposición, reconfiguración o reubicación de equipos, actualización de versiones de software, etc.
- Servicio de administración del sistema Activu.
- Servicio de consulta y soporte telefónico.
- Documentación relativa a los trabajos realizados: Informes de avería y cartografías de instalación.
- Gestión del servicio de mantenimiento.

- El DSGV dispone de un centro de control para gestión y monitorización primaria de incidencias. Se solicita al soporte la colaboración con DSGV para establecer las mejores prácticas y procedimientos para la operación del sistema de visualización.

3.2 Ámbito geográfico

El ámbito de cobertura del servicio de mantenimiento es la CAE, y en particular las sedes del Departamento de Seguridad en las que se ubican los paneles *videowall* listados en el capítulo 2.

Las reparaciones se realizarán preferentemente en las ubicaciones donde se encuentren los sistemas, por parte del equipo de atención de primer nivel, y en las instalaciones del adjudicatario cuando proceda el escalado a soportes de otros niveles.

En base a la facturación real de expedientes previos con el mismo objeto, se sabe que la carga de las actuaciones *in situ* en las ubicaciones se distribuye de la siguiente manera:

- Bizkaia = 60%.
- Araba = 25%.
- Gipuzkoa = 15%.

3.3 Garantías

Garantía del equipamiento

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

Garantía de los trabajos realizados

Así mismo los trabajos de reparación realizados por el adjudicatario deberán disponer de una garantía asociada a los mismos. Los criterios de adjudicación aclaran los valores máximos y la importancia de este concepto en la adjudicación.

3.4 Ampliaciones y modificaciones del equipamiento

Las características del servicio de mantenimiento solicitado, así como las condiciones de ejecución y facturación establecidas en el expediente permiten al DSGV las ampliaciones o modificaciones en los elementos del sistema sin tener que modificar las condiciones generales de ejecución del contrato y sin que se produzca perjuicio económico para el adjudicatario.

El presente contrato de mantenimiento cubrirá tanto el sistema desplegado en el momento de su formalización, como los nuevos equipos incorporados posteriormente o que sean asimilados como componentes del sistema de presentación de vídeo del DSGV.

El DSGV también podrá 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.

En cualquier caso, si la asimilación de los nuevos elementos diera lugar a nuevas unidades de mantenimiento substancialmente diferentes de las ya definidas en este contrato, se procedería a la oportuna modificación contractual para su inclusión en el expediente.

3.5 Conceptos de coste y facturación

Dado que el alcance de los sistemas objeto de mantenimiento puede variar a lo largo de la vigencia del contrato, y que la naturaleza de las averías que pueden surgir es diversa, se ha dotados al expediente de una estructura de precios unitarios, que se aplicarán de función de las actuaciones particulares que sean requeridas.

De esta forma, se ha establecido un coste fijo mensual en concepto de pago de servicios generales y disponibilidad, y una serie de conceptos unitarios para el pago de las diversas actuaciones que se realicen, incluyendo reparaciones, suministro de elementos de reposición y servicios relacionados.

4. NIVELES DE SERVICIO

4.1 Sistema de recepción de avisos de avería

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 (buzón de voz, etc.) fuera de la jornada laboral.

Los avisos deberán poderse realizar obligatoriamente por una cuenta única de correo electrónico y por teléfono.

En la oferta se describirá el sistema de recepción y tratamiento de avisos de incidencia propuesto. También se darán indicaciones de los horarios correspondientes a la jornada laboral durante todo el año.

4.2 Periodo de atención del mantenimiento correctivo

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**. Los sistemas objeto de este servicio de mantenimiento se utilizan como apoyo en la gestión de incidentes, y la criticidad de una avería o disfunción en su funcionamiento dependerá de las circunstancias temporales en las que se produce.

Así, de forma general, y dado que una avería en estos sistemas no afecta al resto de sistemas TIC del DSGV, puede ser suficiente que el contratista garantice su servicio de mantenimiento durante la jornada laboral, con los tiempos de respuesta establecidos más adelante.

Sin embargo, ante eventos especiales o en una situación de alerta pública, la criticidad de estos sistemas pasa a ser alta y las potenciales incidencias toman calidad de urgentes. En estos casos se requiere por parte del adjudicatario un rápido tiempo de respuesta, a fin de dejar los sistemas operativos en el menor tiempo posible.

En cualquier caso, las operaciones de mantenimiento que requieran el corte del servicio se realizarán en el horario que menos molestias causen a los servicios afectados. En estos casos el horario será prefijado con el personal técnico responsable del Gobierno Vasco, pudiendo abarcar cualquiera de las 24 horas del día.

4.3 Categorización de las averías

Se establece un orden de preferencia según el tipo de avería, para adecuar los medios a la magnitud de la misma, o en caso de producirse varios avisos de mantenimiento, estos se atenderán en función la escala de prioridades establecida en este apartado, excepto que se indique expresamente lo contrario por parte del DSGV.

Tipificación de averías e incidencias

Problema Mayor. Es una avería que produce un fallo o caída total del sistema, que impide la total visualización de las imágenes y que ningún procedimiento de recuperación puede solventar. También se conocen como mayores las averías que se manifiestan con claro

descenso del rendimiento del sistema, dificultando severamente la utilización del sistema por parte de los usuarios.

Problema Menor. Impide el funcionamiento correcto de una o más 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.

Situación normal. El problema se detecta en un periodo de trabajo normal, y se requiere su resolución. Si no está prevista la utilización del sistema en breve, se permite la resolución otro día, siempre con la aprobación previa del usuario final y del responsable del contrato del DSGV.

Situación crítica. El problema se produce en una situación de alerta, y se requiere una rápida resolución.

Categorización

Averías de prioridad alta (Prioridad 1)

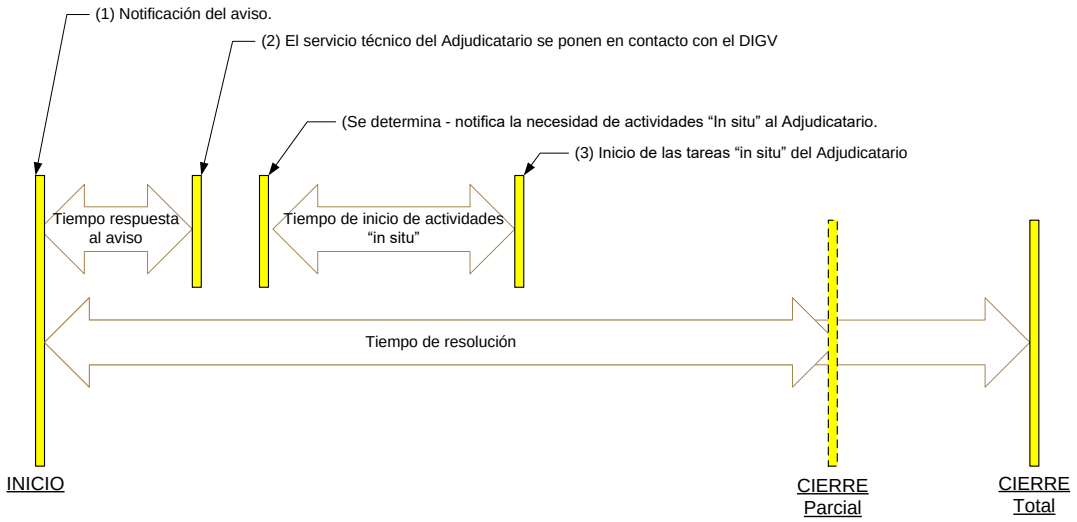
- Problema mayor o menor en una situación crítica.
- Problema mayor en una situación de trabajo normal.

Averías normales (Prioridad 2)

- Problema menor en una situación de trabajo normal.

4.4 Tiempos de respuesta y acción y plazos de resolución

La 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 denominados "tiempos de respuesta y acción".



Los indicadores de servicio para este contrato son:

- Tiempo de respuesta al aviso

- Tiempo de inicio de actividades “in situ”
- Tiempo de resolución

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 (recordemos que éste estará operativo las 24 horas del día), hasta que los servicios técnicos 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.

- Tiempo máximo de respuesta al aviso: 15 minutos en horario laboral.
  30 minutos fuera del horario laboral

Tiempo de inicio de actividades “in situ”

En caso de que se requiera al adjudicatario su presencia “in situ” para la realización de actividades o reparaciones, se define el “tiempo de inicio de actividades” como el tiempo, contado desde la determinación de dicha actuación, hasta el inicio de las tareas “in situ”

Los tiempos máximos exigibles varían en función de la hora de solicitud de reparación (en horario laboral o fuera del horario laboral) y de la criticidad de la avería detectada. Estos tiempos se miden en horas computables dentro del horario de vigencia, de la siguiente manera:

<u>“Tiempos máximos de inicio de actividades in situ”:</u>

- *Para averías de prioridad 1:* **4 horas** naturales, en cualquier horario (24x7)
- *Para averías de prioridad 2:* **8 horas** laborales, computables en horario laboral. (Es decir: Si el aviso se produce a primera hora del día, la actividad se iniciará en el mismo día. Si el aviso es por la tarde, al día siguiente laboral)

El adjudicatario recogerá en su oferta el horario laboral aplicable al servicio, que cubrirá los siguientes mínimos:

Cobertura en horario laboral mínima: De lunes a jueves: De 8:00h a 18:00
Viernes: De 8:00 a 15:00

En la tabla que sigue se dan unos ejemplos de aplicación de los contadores de tiempos SLA.

Ejemplos de SLA en función del horario de cómputo	
Horario	**Ejemplo**
24x7 (Prioridad 1) (El contador es continuo)	- Tiempo de respuesta máx.= 4 horas Aviso: Lunes a las 09:30 / Limite: Lunes a las 13:30 Aviso: Sábado a las 12:00 / Limite: Sábado a las 16:00
Horario laboral (Prioridad 2) (El contador sólo corre en días laborables y durante el horario laboral acordado)	- Tiempo de respuesta máx.= 8 horas Aviso: Lunes a las 09:30 / Limite: Lunes a las 17:30 Aviso: Lunes a las 16:00 / Límite: Martes a las 14:00. Aviso: Sábado a las 17:00 / Limite: Lunes a las 16:00 Aviso: Viernes a las 13:00 / Limite: Lunes a las 14:00

Tiempo de resolución

Dada la diversa naturaleza de los trabajos de reparación solicitados resulta difícil establecer un "Tiempo máximo de resolución" concreto y determinado para todos los trabajos que pueden surgir como parte de la ejecución del servicio de mantenimiento correctivo.

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. No se admitirán demoras debidas a falta de materiales de uso común o falta de capacidad humana o técnica.

No obstante, se establecen los tiempos máximos reflejados en el siguiente apartado.

En cualquier caso, se establecen unos límites para la resolución de las averías, superados los cuales, el Gobierno Vasco podrá considerar que el adjudicatario no está capacitado para ejecutar los trabajos de mantenimiento.

- El "tiempo de resolución" máximo es de **4 días** para obtención de una solución que garantice el funcionamiento del sistema, aunque sea parcial.
- En el caso de haberse adoptado una solución parcial, el "tiempo de resolución" para alcanzar la Solución Total de la avería no podrá retrasarse más de **30 días**, salvo en caso de que la consecución de la resolución total haya sido declarada como imposible por parte de los técnicos responsables, debido a la propia obsolescencia de equipos, sistemas o módulos.

NOTA: La solución adoptada por el contratista en cada caso, puede ser de dos tipos:

Solución Total: El servicio ha sido repuesto y no queda pendiente acción alguna.

Solución Parcial: El servicio ha sido repuesto de forma provisional, habiendo quedado pendientes acciones tales como reparación del equipo averiado y reposición a su ubicación original o al stock de repuestos.

4.5 Tabla resumen

Periodo de atención	24 horas al día 365 días al año
Sistema de recepción de avisos	Puntos de acceso único (teléfono y correo electrónico) disponible 24 horas al día.
Tiempos de respuesta y acción para mantenimiento correctivo	
Tiempo máximo de respuesta al aviso	– Incidencias dentro del horario laboral = 15 minutos – Incidencias fuera del horario laboral = 30 minutos
Tiempo máximo de inicio de actividades soporte primer nivel	– Averías prioridad 1 = 4 horas para cualquier horario. – Averías prioridad 2 = 8 horas computable en horario laboral.
Tiempo máximo de resolución	– Límite de 4 días para obtener una solución, aunque sea parcial. – Límite de 30 días para la solución definitiva a partir de la solución parcial
Stock de repuestos y materiales	*El adjudicatario es responsable de su suministro*

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

Entre estos trabajos destacan los siguientes:

- El responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios, canalizando toda la relación entre el contratista y el DSGV.

- Se encargará de comunicar al personal que vaya a prestar servicios en las dependencias del DSGV, las normas generales de seguridad y salud, así como de certificar que dicho personal ha recibido y conoce dicho documento y que se compromete a cumplir y a hacer cumplir a su personal la normativa de seguridad y salud vigente durante el tiempo de ejecución del contrato.

- Deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas; y en especial en lo relativo al cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

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.

5.2 Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de inicio entre el adjudicatario y el DSGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

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

5.3 Medios

El adjudicatario dispondrá de todas las herramientas, materiales, aparatos, maquinaria, material de seguridad y vehículos necesarios, así como el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo las tareas necesarias para la ejecución del contrato.

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

5.4 Niveles de Servicio comprometidos

Las prestaciones de servicios solicitados en este pliego llevan asociados un **acuerdo de nivel de servicio (SLA)** por parte del adjudicatario en base a los niveles de servicios comprometidos para este contrato según la oferta presentada.

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

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". El anexo recoge la definición de estos tiempos, tal y como se utilizan dentro del marco del presente expediente, así como los límites fijados para su duración máxima.

Penalidades aplicables por incumplimientos de los SLAs

Los plazos y "Tiempos de respuesta y acción" establecidos en este expediente 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 Gobierno Vasco podrá considerar que el adjudicatario NO está cumpliendo los acuerdos alcanzados o que está capacitado para ejecutar los trabajos de mantenimiento solicitados como parte del contrato, y ser causa de resolución del mismo. Asimismo, se podrá considerar como "indisponible" el servicio de mantenimiento durante el periodo de tiempo en el que se han incumplido los SLAs establecidos, y no ser objeto de facturación.

5.5 Gestión de avisos y cierre de Incidencias

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en la resolución de incidencias y en su relación con otros servicios del DSGV: Flujogramas del circuito de resolución de incidencias, de seguimiento de incidencias pendientes, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc.

Todo el proceso de resolución de incidencias se gestionará a través de los procedimientos y herramientas establecidas por el DSGV y de acuerdo a las mismas. Estas herramientas se emplearán para la notificación y cierre de las incidencias, y servirán para la verificación y medida del grado de cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

El adjudicatario se compromete a utilizar la plataforma para gestión de incidencias del Departamento ZERBINET (basada en *ITSM BMC Remedy*) para seguimiento de las incidencias que se generes, desde su reporte por parte de los servicios ARRETA o BARNETIK hasta las resoluciones parciales y totales.

El cierre de toda incidencia deberá venir acompañada de una actualización de la información básica del problema en dicha plataforma, de acuerdo a los criterios básico que se establezcan con el responsable del contrato.

5.6 Registro y control de actividades

Los técnicos asignados por el adjudicatario al contrato actuarán bajo la supervisión de los representantes del DSGV que les sean asignados.

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

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.

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, así como de las actuaciones realizadas al detectar fallos durante la supervisión periódica de los equipos.

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

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

Este informe, presentará los datos de forma ordenada y agrupados, permitiendo identificar, como mínimo, los incidentes y 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.

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.

5.7 Documentación

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

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

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 devolverá toda la documentación, tanto la original como la actualizada, al Gobierno Vasco.

5.8 Asignación del Personal

La Administración se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación, y durante el curso de los trabajos, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto con respecto a sí misma, como con respecto al personal que proponga para la prestación de los servicios.

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

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

5.9 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.

Personal autorizado

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

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

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

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

5.10 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 DSGV.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del DSGV, 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.
- Los equipos conectados a la Intranet del DSGV 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 DSGV.
- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del DSGV.

5.11 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, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

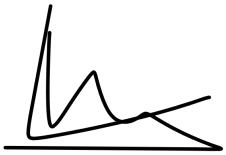
A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter

5.12 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.



En Erandio, a 03 de noviembre de 2021

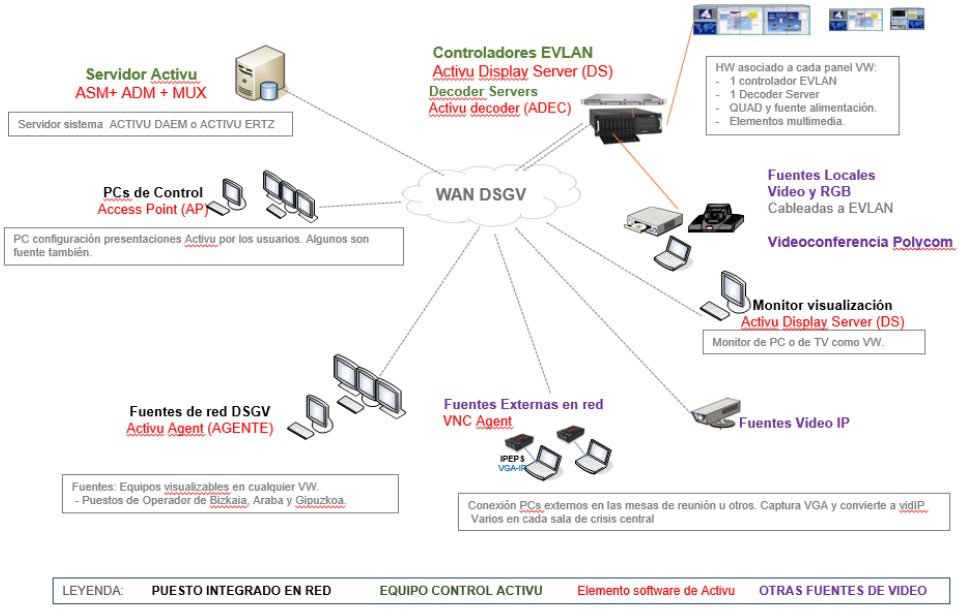
Iñaki Bildosola Agirregomezkorta

Jefe de Sección de Red de Transporte
Área de Comunicaciones DGTSI

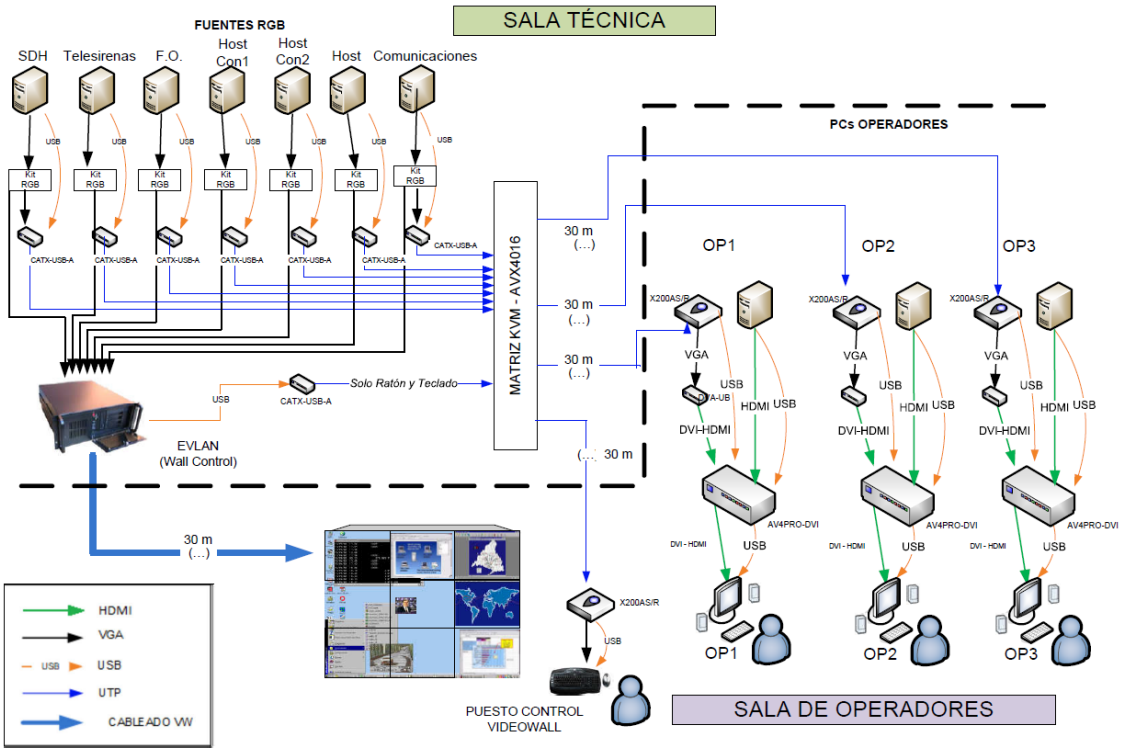
ANEXO: ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS

1. Videowall gestionado mediante sistema Activu

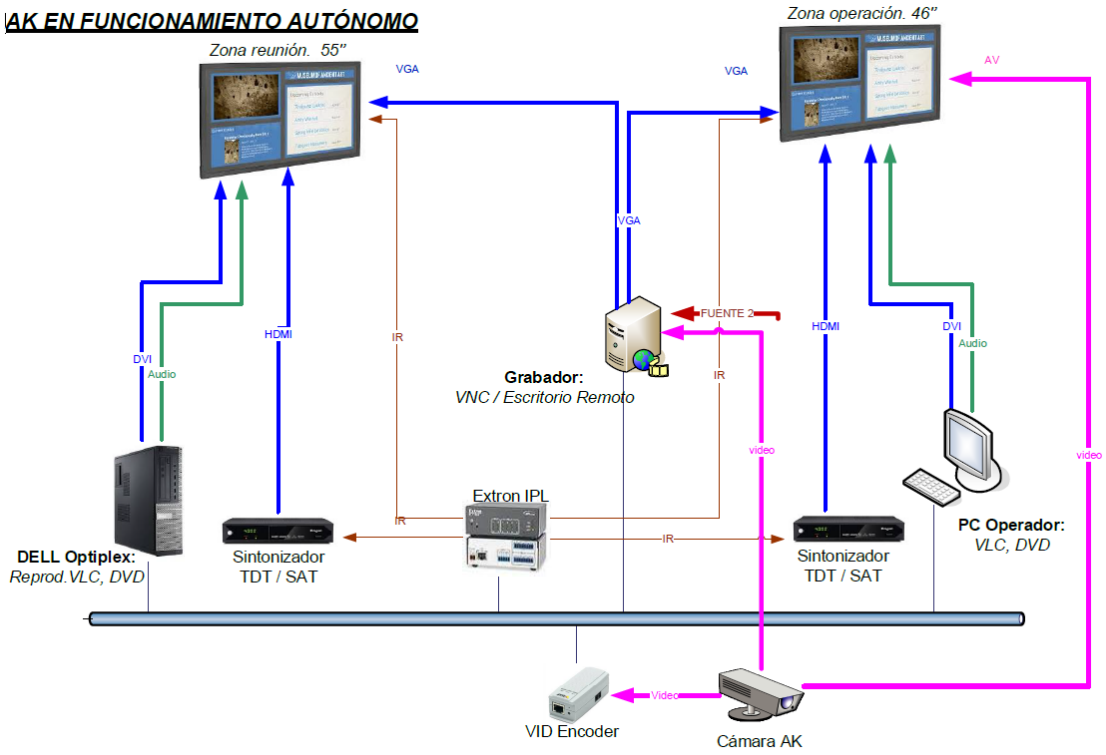
Arquitectura general



2. Videowall gestionado con WallControl y acceso remoto KVM



3. Sistema de visualización en unidad móvil



4. Sistema *Legacy* de videoconferencia

